

УНІВЕРСИТЕТ «КРОК»
Навчально-науковий інститут менеджменту та освіти дорослих
Кафедра управлінських технологій

Бабич Владислав Сергійович

УДК 658.7:[005:316.28

Кваліфікаційна робота

На тему: «Комунікаційний менеджмент логістичного сервісу компанії КП
«Корюківка водоканал»»

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Освітня програма: «Комерційна логістика»

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ В.С. Бабич

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник (консультант)

Філатов Сергій Антонович

кандидат технічних наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2024

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота спрямована на вирішення проблемних питань, комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал» з метою покращення його ефективності.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження, аналіз та узагальнення теоретичних положень щодо комунікаційного менеджменту логістичного сервісу та обґрунтування шляхів його удосконалення в умовах вітчизняного підприємства КП «Корюківкаводоканал».

Для досягнення мети в кваліфікаційній роботі проведено аналіз теоретичних засад комунікаційного менеджменту логістичного сервісу. Досліджено практику комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал». Виявлено недоліки в системі комунікаційного менеджменту логістичного сервісу. Розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення комунікаційного менеджменту логістичного сервісу.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та додатків. Обсяг кваліфікаційної роботи становить 52 стор., 3 табл., 31 дж., 3 додатків.

Ключові слова: комунікаційний менеджмент, логістичний сервіс, оптимізація, оцінка, комунікація, контролінг, технології.

ABSTRACT

The qualification work aims to address the problematic issues of communication management in the logistics service of the company KP "Koriukivka Vodokanal" to improve its efficiency.

The goal of the qualification work is to research, analyze, and summarize theoretical provisions regarding communication management of the logistics service and substantiate ways to improve it in the context of the domestic enterprise KP "Koriukivka Vodokanal".

To achieve this goal, the qualification work includes an analysis of the theoretical foundations of communication management in logistics services. The practice of communication management in the logistics service of KP "Koriukivka Vodokanal" has been studied. Deficiencies in the communication management system of the logistics service have been identified. Practical recommendations for improving communication management in logistics services have been developed.

The qualification work consists of an introduction, three chapters, conclusions, and appendices. The total volume of the qualification work is 52 pages, including 3 tables, 31 references, and 3 appendices.

Keywords: communication management, logistics service, optimization, evaluation, communication, controlling, technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ КОМПАНІЇ	9
1.1 Загальна характеристика комунікаційного менеджменту.....	9
1.2 Особливості застосування логістичного сервісу.	16
1.3 Методи оцінки ефективності логістичного сервісу.	21
2. ПРАКТИКА КОМУНІКАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ.	26
2.1 Опис компанії КП «Корюківка водоканал».	26
2.2 Оцінка рівня комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал».....	29
2.3 Існуючі проблеми комунікаційного менеджменту логістичного сервісу на підприємстві КП «Корюківка водоканал».	34
3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО УДОСКОНАЛЕННЮ КОМУНІКАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ КОМПАНІЇ КП «КОРЮКІВКА ВОДОКАНАЛ»	38
3.1 Світовий досвід комунікаційного менеджменту логістичного сервісу на підприємствах.	38
3.2 Шляхи удосконалення комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал»	40
3.3 Результати роботи проведеної на підприємстві КП «Корюківка водоканал».....	42
ВИСНОВКИ	46

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49
ДОДАТКИ	52

ВИСНОВКИ

У даній дослідницькій роботі було визначено сутність, цілі, завдання та принципи комунікаційного менеджменту логістичного сервісу. Розкрито особливості застосування комунікаційного менеджменту в логістичній сфері. Охарактеризовано основні методи оцінки ефективності комунікаційного менеджменту логістичного сервісу.

Проведено опис компанії КП «Корюківка водоканал». Оцінено рівень комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал». Визначено основні проблеми та недоліки в системі комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал».

Запропоновано шляхи удосконалення комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал» на основі світового досвіду.

Розроблено конкретні заходи щодо вдосконалення системи комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал».

Вперше проведено комплексне дослідження комунікаційного менеджменту логістичного сервісу на підприємстві КП «Корюківка водоканал».

Розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення комунікаційного менеджменту логістичного сервісу на даному підприємстві.

Результати дослідження можуть бути використані для удосконалення комунікаційного менеджменту логістичного сервісу на інших підприємствах водопостачання та водовідведення.

Рекомендації, розроблені в рамках роботи, можуть бути використані для розробки та впровадження програм навчання персоналу з питань комунікаційного менеджменту логістичного сервісу.

Комунікаційний менеджмент логістичного сервісу є важливою складовою частиною діяльності будь-якого підприємства. Ефективний комунікаційний

менеджмент дозволяє оптимізувати логістичні процеси, підвищити якість обслуговування клієнтів та знизити витрати.

В ході дослідження було визначено, що система комунікаційного менеджменту логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал» має ряд недоліків, які негативно впливають на діяльність підприємства. Для усунення цих недоліків було розроблено ряд рекомендацій, впровадження яких дозволить покращити комунікаційну взаємодію між різними підрозділами підприємства, підвищити якість обслуговування клієнтів та знизити витрати.

Встановлено, що комунікаційний менеджмент логістичного сервісу є важливою складовою частиною діяльності компанії КП «Корюківка водоканал». Ефективний комунікаційний менеджмент дозволяє оптимізувати логістичні процеси, підвищити якість обслуговування клієнтів та знизити витрати.

Комунікаційний менеджмент логістичного сервісу компанії КП «Корюківка водоканал» має ряд недоліків, які негативно впливають на діяльність підприємства.

Для усунення цих недоліків необхідно впровадити ряд заходів, спрямованих на покращення комунікаційної взаємодії між різними підрозділами підприємства, підвищення якості обслуговування клієнтів та зниження витрат

Надано чіткі рекомендації щодо покращення роботи КП "Корюківка водоканал" такі як:

- Впровадити систему ABC-аналізу.
- Впровадити систему автоматизованого управління запасами.
- Впровадити систему моніторингу складських запасів.
- Впровадити систему GPS-моніторингу транспорту.
- Розробити оптимальні маршрути перевезень.
- Впровадити систему планування та диспетчеризації транспорту.
- Впровадити систему електронного документообігу

Впровадити систему онлайн-замовлень

- Створити канали зовнішньої комунікації

- Провести навчання персоналу з питань комунікаційного менеджменту

- Впровадити систему внутрішньої комунікації
- Впровадити систему моніторингу виконання замовлень

Очікувані результати:

- Зниження витрат на зберігання запасів.
- Зниження ризику дефіциту товарів.
- Зменшення кількості помилок при замовленні та постачанні.
- Зниження витрат на транспортні послуги.
- Підвищення ефективності використання транспортних ресурсів.
- Зменшення часу доставки товарів.
- Підвищення якості обслуговування клієнтів.
- Зниження витрат на обробку замовлень.
- Збільшення швидкості виконання замовлень.
- Підвищення рівня задоволеності клієнтів.
- Покращення комунікації між різними підрозділами підприємства.
- Підвищення рівня згуртованості та командної роботи.
- Покращення якості обслуговування клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Офіційний сайт КП Крюківкаводоканал: <https://kor-voda.its.org.ua/>
2. Котлер Ф., Армстронг Г. Принципи маркетингу. — М.: Олімп-Бізнес, 2016. — 832 с.
3. Логістичне управління: Навчальний посібник / Під ред. С.В. Лісниченка. — К.: КНЕУ, 2018. — 420 с.
4. Березін В.С., Струков О.О. Логістичне управління: теорія і практика. — Х.: Видавництво ХНЕУ, 2017. — 368 с.
5. Комунікаційний менеджмент в логістиці: Монографія / За ред. О.І. Петрова. — Донецьк: ДонНУЕТ, 2019. — 280 с.
6. МакГілліврей Д., Лінч П. Ефективність логістичних систем. — К.: Ніка-Центр, 2018. — 312 с.
7. Томпсон Д., Стрікланд А. Стратегічний менеджмент: концепції і ситуації. — М.: Економіка, 2017. — 832 с.
8. Ханнафі Р. Логістичне управління: концепції, принципи, рішення. — М.: Вільямс, 2016. — 320 с.
9. Кузнецов О.І., Панфілова О.В. Комунікаційний менеджмент в логістичних системах. — Львів: Новий світ-2000, 2020. — 240 с.
10. Логістичний менеджмент: теорія і практика: Навчальний посібник / Під ред. О.М. Савчука. — Харків: ХНЕУ, 2019. — 384 с.
11. Стефанюк В.В., Шевченко І.І. Логістичне управління: підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2017. — 528 с.
12. Гавриш А.Л., Головка В.В. Комунікаційний менеджмент в логістиці. — Одеса: ОНПУ, 2018. — 296 с.
13. Котвіцький С., Панфілов В. Логістика: транспортно-експедиторські послуги. — К.: Ніка-Центр, 2019. — 344 с.
14. Логістика: підручник / За ред. М.П. Журавель. — Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2020. — 416 с.

15. Комунікаційні технології в логістиці: Навчальний посібник / Під ред. Т.О. Коваленко. — Дніпро: ДНУ, 2021. — 360 с.
16. Балабанов В.М., Пономарьова О.Ю. Сучасні аспекти логістичного менеджменту. — Харків: Фоліо, 2020. — 288 с.
17. Логістичний менеджмент та інновації: Монографія / За ред. В.І. Чередника. — Київ: Видавництво КПІ, 2022. — 312 с.
18. Комунікаційні аспекти в логістичному управлінні: Навчальний посібник / Під ред. Л.В. Гриневич. — Луцьк: Волинський національний університет, 2019. — 248 с.
19. Логістика: організація та управління: підручник / За ред. Ю.О. Бондаренка. — Запоріжжя: ЗНТУ, 2021. — 392 с.
20. Логістика і логістичне управління: Навчальний посібник / Під ред. О.І. Кузьменка. — Суми: СумДУ, 2020. — 368 с.
21. Логістика: концепції, методи та стратегії: підручник / Під ред. А.В. Мельника. — Київ: Видавництво УАБС НБУ, 2021. — 440 с.
22. Комунікації в логістичному управлінні: теорія та практика: Монографія / За ред. І.В. Петрова. — Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. — 264 с.
23. Логістичний менеджмент: принципи та методи: Навчальний посібник / Під ред. Г.О. Степаненка. — Одеса: ОНУ імені І.І. Мечникова, 2019. — 376 с.
24. Інтегровані комунікації в логістиці: Монографія / За ред. Є.А. Старовойтова. — Дніпро: ДНУ, 2021. — 312 с.
25. Логістичне управління: стратегії та інструменти: підручник / Під ред. В.О. Козлова. — Луганськ: Видавництво ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2020. — 328 с.
26. Комунікації в сучасному логістичному управлінні: теорія і практика: Монографія / За ред. В.М. Кравченка. — Київ: КНЕУ, 2022. — 280 с.
27. Логістика: теорія та практика: Навчальний посібник / Під ред. С.М. Гриневича. — Черкаси: ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2019. — 360 с.

28. Інтегровані комунікаційні системи в логістиці: підручник / Під ред. Д.С. Попова. — Запоріжжя: ЗНТУ, 2020. — 344 с.
29. Логістичне управління: сучасні тенденції та перспективи: Монографія / За ред. О.В. Морозова. — Херсон: Видавництво ХДАУ, 2021. — 296 с.
30. Комунікаційний менеджмент в логістиці: теорія, методи, практика: Навчальний посібник / Під ред. Ю.А. Гаврилова. — Тернопіль: ТНТУ, 2022. — 312 с.
31. General and Industrial Management / Г.Файоль / Pitman, 1949
32. Алькема В.Г. Логістичний консалтинг: навчальний посібник / В. Г. Алькема, О. С. Кириченко, С. А. Філатов. - К.: Університет "КРОК". - 2020. - 344 с.
33. Мещанін Б.А. Напрями підвищення ефективності менеджменту сучасного підприємства / Б.А. Мещанін, С.А. Філатов // Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: матеріали III Міжнародної конференції (м. Київ, 2-3 грудня 2021 р.). - К.: Університет "КРОК", 2021.