

ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Авраменко Олена Володимирівна, к.е.н., доцент кафедри менеджменту, логістики та інновацій, ХНЕУ ім. С. Кузнеця, м. Харків, Україна

Хачатуров Олександр Вадимович, студент, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, м. Харків, Україна

Анотація – розглянуто критерії оцінки якості надання логістичних послуг

Ключові слова – якість, логістичні послуги, оцінка якості, критерії оцінки

Сучасна реальність така, що без ефективної системи обслуговування споживачів компанії не можуть конкурувати на ринку, де існує тенденція пропонувати унікальні продукти, які доповнюються різними видами послуг. Висока якість обслуговування клієнтів є ключовим поняттям у логістичних послугах.

У наукових роботах Армстронга Г., Григорак М., Крикавського Є., Луцій О., Мазаракі А., Павленка А., Стельмаха О., Стерн Л., Якобсона Р. досліджувались питання логістичних послуг підприємств різних галузей економіки. Однак, незважаючи на велику кількість наукових публікацій з означеного питання, недостатня кількість уваги приділяється оцінці якості логістичних послуг.

Метою дослідження є визначення критеріїв оцінки якості логістичних послуг для клієнтів.

Логістичні послуги доцільно розглядати як важливу складову обслуговування споживача, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб клієнтів за як найнижчих сукупних витрат і гарантованого отримання клієнтом відповідного товару відповідної кількості й асортименту в певному місці, в певний час і за певною ціною. На Заході в цьому контексті використовується термін «служба логістичного реагування – SRL», що означає процес координації логістичних операцій, необхідний для ефективного надання послуг, з точки

співвідношення рівня витрат та задоволення потреб клієнтів [5].

Ключовим елементом такого підходу є отримання замовлень на послуги та моніторинг надання послуг.

Дії SRL (служба логістичного обслуговування) включають [4]:

- прогнозування обсягів послуг;
- збір інформації про надані послуги;
- вибір каналів надання послуг;
- підбір та ротація працівників;
- постійне навчання персоналу;
- гнучкий графік виробництва обладнання та надання сервісних послуг;
- управління потужністю сервісного обладнання;
- реєстрація клієнта та ведення його електронної бази даних;
- оцінка потреб клієнтів та співпраця з ними;
- контроль за обслуговуванням клієнтів;
- організація виставок;
- планування та контроль сервісної мережі;
- контроль зв'язку з клієнтом на всіх рівнях;
- передача інформації про послуги тощо.

Організація логістичних послуг, перш за все, виходить з оцінки рівня витрат логістичного сервісу. Сучасний підхід до оцінки надання логістичних послуг ґрунтується на концепції загальних логістичних витрат, згідно з якою враховуються всі переваги, що надаються для задоволення логістичних потреб. Якість логістичних послуг є запорукою успішного бізнесу.

Для оцінки якості логістичних послуг використовують наступні основні критерії [2]:

- надійність поставок послуг та товарів;

максимально короткий час між отриманням замовлення та доставкою товару;

гнучкість в організації поставок товарів та наданні послуг;

наявність достатньої кількості товарів на складах постачальників;

можливість надання кредитів та знижок для клієнтів тощо.

Усі ці критерії дозволяють визначити якість надання послуг прийнятих у компаніях. Оцінка компетентності логістичного рівня послуги ґрунтується на функціональному циклі (циклі замовлення), який можна визначити за наступними показниками [3]:

швидкість – вимірюється з моменту отримання замовлення до його виконання (доставки споживачеві) і має розглядатися з точки зору споживача;

постійність та безперервність – означає здатність компанії виконувати умови замовлення протягом багатьох функціональних періодів;

гнучкість – передбачає вміння компанії задовольняти ексклюзивні потреби клієнтів та успішно справлятися з непередбаченими ситуаціями;

рівень браку повинен бути включений до плану обслуговування, щоб компанія мала можливість спокійно та в повному обсязі вирішити надзвичайну ситуацію.

Основна якість логістичних послуг залежить від надійності, тобто здатності виконувати план наявності товарів, часу надання послуг, наявності акцій та швидкості операційної діяльності персоналу.

Якість базових стандартів обслуговування включає здатність та бажання компанії швидко надавати точну інформацію про логістичну діяльність та інші умови співпраці. Це один з найважливіших показників компетентності компанії в обслуговуванні споживачів. Клієнти частіше вважають, що попередня інформація про замовлення та час замовлення є для них важливішою, ніж саме замовлення [1].

Для оцінки якості логістичних послуг компанія повинна розробити та розрахувати показники якості на основі запропонованих критеріїв, виражених у ієрархічній структурі, яка повинна повністю відповідати характеристикам та особливостям усіх аспектів фінансово-виробничої діяльності.

Оцінюючи рівень якості логістичних послуг компанії, необхідно встановити найпоширеніші показники якості. Це необхідно для оцінки набору цілей конкурентоспроможності компанії, а також для оцінки ефективності заходів щодо підвищення якості шляхом порівняння загальних показників якості, які формуються.

Отже, оцінка якості логістичних послуг дозволяє компанії оцінити рівень обслуговування та розробити систему вимірювань, спрямовану на підвищення якості обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Горошко К.О. Світовий досвід розвитку логістичних підприємств / К. О. Горошко, О. М. Аляб'єва // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2016. – Вип. 3. – С. 72-74. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2016_3_15
2. Комерційна логістика: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. А. Мазаракі, В. М. Торопков та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 408 с.
3. Крикавський Є. В. Логістика для економістів: Підручник / Є. В. Крикавський. – Л.: Вид-во Над. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. – 448 с.
4. Тюріна Н. М. Логістика: Навч. посіб. / Н. М. Тюріна, І. В. Гой, І. В. Бабій. – К.: «Центр учбової літератури», 2015. – 392 с.
5. Стаднік В. Г. Проблеми формування та управління якістю обслуговування в транспортно-експедиторських компаніях / В. Г. Стаднік, А. Г. Пятих // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2017. – Вип. 1 (2). – С. 30-35.