

ИССЛЕДОВАНИЕ ПОДХОДОВ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ И ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Актуальность темы обусловлена развитием рынка логистических услуг и повышением спроса на них в современном мире. Сейчас основной вектор услуг направлен на тесное сотрудничество с клиентской базой и на повышение качества их обслуживания.

Ключевым понятием и объектом исследования являются логистические услуги. Предмет исследования – содержание и качество логистических услуг на рынке.

В рамках исследования была изучена литература, включая труды отечественных и зарубежных авторов по теме исследования, систематизирована полученная информация, дано авторское определение, составлен перечень показателей для оценки качества логистических услуг.

Анализ литературных источников показал, что авторы дают разные интерпретации термина «логистические услуги» (таблица 1).

Таблица 1 – Авторские подходы к определению логистических услуг

ФИО автора	Определение
А.Д. Чудаков	Логистические услуги – представленный покупателю необходимый дополнительный спектр услуг, связанных с предпродажным и послепродажным обслуживанием, а также с действиями, сопутствующими процессу продажи продукции [1];
А. Н. Родников	Логистические услуги – комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией продукции длительного пользования [1];
В. И. Сергеев	Логистические услуги определяются как процесс координации нематериальных активов, необходимых для выполнения логистических процедур и операций наиболее эффективным с точки зрения затрат и удовлетворения потребителей способом [3];
М.Н. Григорьев	Логистические услуги – услуги, предоставляемые предприятиями потребителям, а также оказываемые друг другу партнерами по логистической цепи [1];
А.М. Гаджинский	Логистические услуги – комплекс услуг, неразрывно связанный с процессом распределения и обеспечения надежной поставки продукции потребителям [2];
Ч. Сковронек, З. Сариуш-Вольский	Логистические услуги – услуги по складированию товаров, их хранению и обслуживанию запасов, транспортировке, обслуживанию грузов и их страхованию, упаковке и расфасовке товаров [2];
Б.А. Аникин	Логистические услуги – услуги, оказываемые в сфере логистики, состоящие из комплекса услуг (складирование, транспортировка, управление заказами, физическое распределение) и осуществляющие интегрированное управление логистическими цепочками [1];
Т. Скоробогатова	Логистические услуги – все виды услуг, непосредственно оказываемые любым потребителями и осуществляемые в соответствии с правилами логистики [1];

Исходя из анализа вышеперечисленных определений можно сделать вывод о том, что ключевыми словами определения логистических услуг являются понятия:

- 1) синонимичные услуге/сервису – обслуживание
- 2) характеризующие объект услуги (если указан) – потребитель, покупатель;
- 3) описывающие характер (специфику, предмет) логистических услуг – поставка, товары, запасы, транспортировка
- 4) оптимизирующие воздействие на предмет – управление, цепи поставок.

Общее, не детализированное, определение логистических услуг приводят такие авторы, как: А. Н. Родников, М.Н. Григорьев и Т. Скоробогатова. Более подробно характеризуют сущность и назначение логистических услуг включающее их специфические характеристики авторы: А.Д. Чудаков, В. И. Сергеев, А.М. Гаджинский, Ч. Сковронек, З. Сариуш-Вольский, Б.А. Аникин.

Опираясь на вышеперечисленные определения термина «логистические услуги», автор предлагает следующее определение данного термина: логистические услуги – спектр услуг, сопровождающих движение товаров в материальном потоке от производителя к заказчику, которые предоставляются с целью решения задач по оптимизации и сокращению времени и затрат на транспортировку груза, а также для наибольшего удовлетворения запросов потребителей.

По содержанию работ логистические услуги дифференцируются на:

- услуги по прогнозированию потребностей потребителей;
- услуги по контролю бизнес-процессов различных предприятий и систем;
- услуги по реорганизации процессов производства предприятия и повышение скорости его реагирования на изменение спроса заказчиков.

Наибольшее распространение логистические услуги получили в сфере транспорта. Особенности логистических услуг, связанных с перевозками:

1. Грузы могут перевозиться несколькими видами транспорта. Количество видов средств передвижения зависит от дальности грузоперевозки, типа местности, по которому проложен маршрут транспортировки и от характеристик груза.

2. Маршрут и особенности транспортировки необходимо разрабатывать с наименьшими затратами денежных средств, однако не следует экономить на безопасности и законности движения.

3. Моделирование пути движения груза производится с минимальными временными затратами с целью максимальной сохранности качественных свойств перевозимой продукции.

4. Ориентация предоставляемых услуг на удовлетворение потребностей заказчика и консультирование клиентов по вопросам организации оптимальной грузоперевозки.

Следует отметить, что в сфере логистического обслуживания потребитель является непосредственным участником, выступает конечным звеном логистической цепи. Его удовлетворенность во многом определяет качество логистических услуг.

Исходя из понимания удовлетворенности потребителя как целевого параметра оператора услуг, на основе анализа подходов к оценке качества обслуживания были выбраны такие показатели как:

- доверие (репутация поставщика);
- доступность услуги (простота использования, бесперебойность выполнения заказов, предоставление кредитов);
- безопасность (отсутствие рисков, наличие запасов, качество упаковки);
- надёжность (соответствие конечного результата ожидаемому, выполнение точно в срок, стабильность снабжения);
- коммуникабельность предоставляющего услугу (способность донести клиенту информацию на доступном для него языке, вежливость);
- компетентность (обладание навыками и умениями, необходимыми для оказания услуги);
- скорость реакции (быстрота реагирования на запросы покупателя);
- осязаемые характеристики (фасад помещений, внешний вид оборудования, внешний вид персонала).

Вышеперечисленные показатели относятся к качественной оценке эффективности оказанных логистических услуг. Количественная выражается в численном значении. Общая оценка основывается на сопоставлении качественной и количественной оценок.

Оценка качества услуг включает следующие этапы:

- определение перечня услуг, по которым будет проводиться оценка их качества;
- определение перечня критериев;
- определение значимости каждого критерия; однако сложность оценки эффективности логистических услуг по качественным признакам заключается в том, что их нельзя измерить количественно (надёжность, доверие, компетентность, и т.д.);
- оценка качества услуги.

Оценка уровня логистического обслуживания по выбранным критериям возможна при наличии двух условий:

- 1) Наличие формализованного показателя, по которому можно измерить критерий
- 2) Наличие нормативного значения данного показателя.

Были рассмотрены наиболее весомые показатели уровня логистического обслуживания в соответствии со сформулированным ранее содержанием понятия «логистические услуги». Предлагается использовать следующий набор показателей.

- 1) Оценка уровня доступности товара – отношение количества единиц продукции по i -й позиций ассортимента из заявок потребителей, имеющееся на складе поставщика в i -й день размещения заявок к общему количеству единиц продукции по всем позициям ассортимента в заявках, поступивших от потребителей в i -й день;

2) Готовность к доставке необходимого количества – отношение количества позиций ассортимента из заявок потребителей, имеющих на складе поставщика в *i*-й день размещения заявок к общему количеству позиций ассортимента в заявках, поступивших от потребителей в *i*-й день;

3) Готовность к доставке необходимого перечня товаров – отношение готовности к доставке необходимого перечня товаров к количеству позиций ассортимента из заявок потребителей, имеющих на складе поставщика в *i*-й день размещения заявок;

4) Соблюдение сроков доставки – отношение доли доставок, выполненных к назначенному сроку к доли доставок, осуществлённых в нормативный срок по каждому заказчику за определённый период;

5) Ритмичность доставок определяется степенью ритмичности или регулярности перевозок грузов и определяется отношением фактического количества поставок продукции, доставленных с соблюдением установленного нормативного интервала за определённый период времени к общему количеству поставок за этот же период;

б) Уровень безопасности перевозок – отношение норматива безопасности движения транспортных средств, принимаемый величиной, близкой к 0,95–1,0 (для железных дорог – 1, морского транспорта – 0,98, автотранспорта – 0,95) к фактическому уровню безопасности перевозок, определяемый относительной величиной аварий и крушений на транспорте, приходящихся на 1 млн. ткм;

7) Оценка удовлетворенности потребителей – отношение разности количества доставок и количества претензий к количеству доставок;

8) Соблюдение сроков по удовлетворению претензий потребителя – отношение доли претензий, удовлетворённых в срок к общему количеству поступивших претензий за период;

9) Среднее время удовлетворения претензии потребителя – отношение среднего времени удовлетворения претензии потребителя ко времени от поступления *i*-й претензии от клиента до даты удовлетворения данной претензии.

Таким образом, использование предложенного набора показателей позволят оценить качество логистических услуг компании, включая названные выше основные параметры. Выполнение расчета позволяет определить сильные и слабые стороны логистического обслуживания и разработать мероприятия по повышению его качества при необходимости. В свою очередь высокое качество логистических услуг повышает конкурентоспособность производителя, и является основой его конкурентных преимуществ на рынке.

Список литературы

1 Определение понятия логистических услуг, и их классификация // Ozlib [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ozlib.com/851752/ekonomika/opredelenie_ponyatiya_logisticheskikh_uslug_klassifikatsiya – Дата доступа: 13.02.2020 г.

2 Термины и определения // This is logistic [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://thisislogistics.blogspot.com/p/blog-page_30.html / – Дата доступа: 14.02.2020 г.

3 Оценка качества логистических услуг // Studbooks [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studbooks.net/818676/marketing/otsenka_kachestva_logisticheskikh_uslug – Дата доступа: 13.02.2020 г.