

УДК 656.078

ИЗУЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА

А. О. ЧУКОВА

Научный руководитель С. А. АЛЕКСАНДРОВА

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Рынок транспортно-логистических услуг Беларуси характеризуется высоким уровнем конкуренции. Для выживания логистических операторов необходимо стремиться к повышению качества сервиса и конкурентоспособности бизнеса. Конкурентоспособность может быть обеспечена путем достижения и поддержания высокого уровня качества предоставляемых услуг, улучшения производительности и эффективности использования ресурсов, снижения затрат и увеличения гибкости и адаптивности к изменяющимся потребностям клиентов.

Для оценки конкурентоспособности логистического сервиса необходимо понимать концепцию логистического сервиса и перечень услуг, которые предоставляют крупные логистические сервисы. Позиция транспортно-логистического оператора на рынке зависит от ассортимента и объема оказываемых услуг. Разные крупнейшие транспортные логистические центры Республики Беларусь представляют различные услуги, где некоторые из них концентрируются на единичных услугах, а некоторые, в качестве своей стратегии, выбирают полный спектр услуг.

Для оценки качества и конкурентоспособности логистического обслуживания была разработана система критериев и показателей, которые включают в себя группы технологических, сервисных и обобщающих показателей. Группа технологических показателей включает оснащенность, организацию и технологию работы логистической компании. Технологический аспект качества логистического сервиса является наиболее капиталоемким. Группа сервисных показателей характеризует подготовку, организацию и взаимодействие, мотивацию и заинтересованность персонала. Обобщающие показатели косвенно позволяют сделать вывод обо всех аспектах качества логистического обслуживания.

Полноценная и комплексная оценка качества и конкурентоспособности по данному комплексу показателей возможна только для внутреннего пользователя. Результаты такой оценки позволят предприятию:

- получить объективное представление о качестве логистического сервиса своей компании;
- разработать конкретные мероприятия по его повышению;
- сравнить отдельные результаты с доступной информацией по конкурентам и спроецировать выводы на уровень рынка, т. е. дать оценку конкурентоспособности фирмы.