

А. О. Чукова, С. А. Александрова

Белорусско-Российский университет, Могилев, Беларусь

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В статье показана актуальность индивидуального и систематизированного подхода к оценке логистического обслуживания. Выполнена систематизация критериев, показателей и методов оценки логистического обслуживания.

Ключевые слова: логистическое обслуживание, показатели качества, критерии качества

Логистическое обслуживание – это важный аспект, формирующий конкурентоспособность логистического оператора. Для характеристики уровня логистического обслуживания используются разные критерии и их сочетания, наиболее популярными являются стандартизированные и международные подходы, которые создавались годами, и формируют уровни обслуживания 3PL-7PL. В то же время отдельным субъектам рынка могут требоваться специальные методики для оценки результатов своей деятельности и планировании дальнейшего развития.

Анализ и проектирование комплекса мероприятий по формированию определенного уровня логистического обслуживания важно как для логистического рынка в целом, так и для отдельных логистических операторов.

Анализ публикаций на данную тему разных авторов – И. А. Елового, А. И. Семененко, В. С. Лукинского, В. В. Дыбской, В. И. Сергеева и др. позволил сделать вывод о том, что существует большое количество тематических критериев качества логистического обслуживания. Авторами предлагаются разнообразные показатели, многие из которых используются в разных методиках, а некоторые являются оригинальными. Нами была предпринята попытка обобщить и систематизировать существующие подходы.

Предложенный системный подход включал:

- формирование перечня критериев, рекомендуемых для оценки логистического обслуживания;
- формирование перечня показателей, которые позволяют измерить и дать оценку каждому критерию;
- определение методы и способы получения информации, необходимой для расчета выбранных показателей.

Так как для большинства логистических операторов наиболее востребованными услугами являются непосредственно транспортные, складские, а также экспедиционное обслуживание была проведена систематизация показателей в данном разрезе.

Для результативной обобщающей оценки логистического обслуживания по всем направлениям деятельности была сформирована иерархия частных и обобщающих показателей (рис. 1).

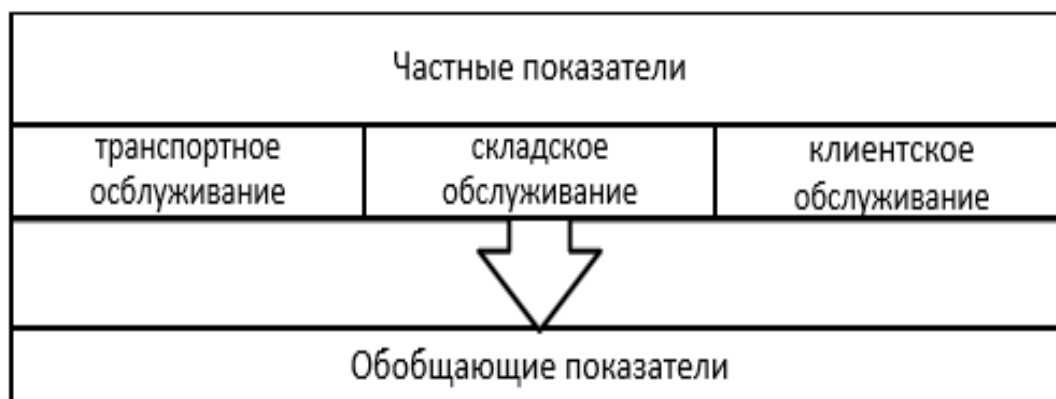


Рис.1. Система показателей логистического обслуживания

Группы частных показателей сформированы в соответствии с перечнем критериев, положенных в основу анализа. Они могут быть расширены или детализированы в соответствии с коммерческой и конкурентной стратегией конкретного логистического бизнеса, при этом каждая группа частных показателей способствует формированию итогового результата – общего качества обслуживания логистическим оператором.

Возможность расчета показателей обуславливается наличием необходимой информации и способов ее обработки. Логика построения системы показателей логистического обслуживания представлена следующим образом: критерий – показатели – методы расчета – источники данных.

Результаты систематизации по указанной выше системе представлены в таблицах 1-3.

Таблица 1

Технологические показатели логистического обслуживания

Критерий и его параметры	Показатель	Методы определения показателя	Источник информации
1	2	3	4
Перевозка грузов:			
1. Стоимостной	Стоимость транспортной услуги	Расчет	Прейскурант, договора
2. Качественный – своевременность	Процент идеально выполненных заказов. Срок доставки	Расчет, экспертные оценки	Коммерческие, правовые, нормативно-технологические отчеты и документы фирмы: договора, заявки, рекламации, счета, схемы техпроцессов, расчеты по экологическому налогу, штрафам, неустойкам
– сохранность	Процент утраченных или испорченных грузов		
– совместность	Технологическое взаимодействие		
	Техническое взаимодействие		
– безопасность движения	Количество крушений, аварий и т.п. за год на объем транспортной работы		
– экологическая безопасность	Уровень загрязнения окружающей среды вредными веществами, шумность		

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Складская операционная деятельность:			
1. Организационный	Складируемая грузовая единица Подъемно-транспортное оборудование или оборудование по обслуживанию склада Вид здания Вид складирования	Расчет, экспертные оценки	Технический план склада и проект его оборудования и оснащения, должностные инструкции работников, схемы тех процессов на складе, заявки на прием/отгрузку
2. Технологический	Управление перемещение груза Способ обработки информации Комиссионирование		
3. Сервисный	Скорость выполнения операций		

Группа технологических показателей (табл. 1) позволяет на основе изучения оснащенности, организации и технологии работы логистической компании сделать вывод о качестве и, потенциально, – конкурентоспособности базовых услуг логистического оператора. Технологический аспект качества логистического сервиса является наиболее капиталоемким, что определяет важность данного этапа оценки.

Таблица 2

Сервисные показатели логистического обслуживания

Критерий и его параметры	Показатель	Методы определения показателя	Источник информации
Обслуживание клиентов:			
1. Продолжительность логистического цикла	Скорость обработки заявок, обработка документов. Предпродажное обслуживание. Затраты на обработку заказов (в человеко-часах)	Расчет, экспертные оценки	Договора, заявки, счета, коммерческие предложения, рекламации, отзывы клиентов
2. Качество логистического сервиса	Выполнения заказа точно к указанному сроку. Полнота удовлетворения заказа. Точность выполнения параметров заказа. Количество возвратов товаров, отсутствия запасов, повышения тарифов. Наличие жалоб потребителей. Доступность запасов	Группировка и анализ данных, экспертные оценки	
3. Репутационный показатель	Количество рекламаций Уровень качества выполняемых услуг Вежливость, доброжелательность кадров Профессиональная подготовка и квалификация кадров		
4. Гибкость системы обслуживания: – при оплате	Наличие разных уровней обслуживания Готовность к изменению условий обслуживания Программа лояльности Скидка с тарифа, Условия платежа	Маркетинговый анализ	

Группа сервисных показателей (табл. 2) позволяет дать оценку качеству на основе изучения подготовки, организации и взаимодействия, мотивации и заинтересованности персонала. Большое значение в получении объективной информации по данному блоку уделяется маркетинговым исследованиям и анализу.

Обобщающие показатели (табл. 3) косвенно позволяют сделать вывод обо всех аспектах качества логистического обслуживания. Они оценивают конечный результат логистического сервиса, сформированный за счет комплекса частных аспектов деятельности.

Таблица 3

Обобщающие показатели логистического обслуживания

Критерий и его параметры	Показатель	Методы определения показателя	Источник информации
1. Доступность: – быстрый поиск информации	Наличие и юзабилити сайта, Доступность специалистов по работе с клиентами, качество продвижения услуг	Расчет, экспертные оценки, маркетинговый анализ	Официальный сайт, социальные сети, коммерческие предложения, конкурсные предложения, план рекламной деятельности
– готовность к оказанию услуг	Процент запланированных и выполненных заявок		
2. Информативность: – достоверность информации – полнота информации	Процент ошибочной информации. Процент закрытой информации. Круг вопросов, по которым может быть предоставлена информация		
– оперативность предоставления информации	Время, затраченное для подготовки информации Частота передач и информации		
3. Комплексность: – возможность оказания полного перечня основных услуг	Ассортимент предполагаемых услуг		Официальный сайт, коммерческие предложения, лицензии, данные технологических служб о наличии и производительности оборудования и персонала по видам деятельности
– максимальный объем работ по виду услуг	Мощность (потенциальные объемы загрузки трудовых и технических ресурсов) предприятия по видам услуг		
– возможность оказания дополнительных услуг	Список услуг (правовых, консультационных и т.д.)		

Таким образом, при формировании данных к частным показателям логистического обслуживания по видам деятельности относят: перевозка грузов – стоимостной и качественный критерий. В свою очередь, к качественному

критерию относятся своевременность, сохранность, совместность, безопасность движения и экологическая безопасность. К складской операционной деятельности относят такие критерии, как организационный или технический, технологический и сервисный. Обслуживание клиентов включает в себя продолжительность логистического цикла, качество логистического сервиса, репутационный показатель и гибкость системы обслуживания. К обобщающим показателям относятся такие критерии, как доступность: удобство обслуживания и готовность к доставке; информативность: достоверность информации, доступность, оперативность предоставления информации и полнота информации; комплексность: возможность оказания основных услуг, максимальный объем работ по виду услуг, возможность оказания дополнительных услуг.

Формирование на предприятии системы оценки качества обслуживания по данной системе критериев, показателей и методов исследования позволит четко определить сильные и слабые стороны бизнеса, своевременно получить обратную связь от клиентов и, таким образом, укрепить свою позицию на рынке и конкурентоспособность.

Список литературы

1. Еловой И.А. Эффективность логистических транспортно-технологических систем (теория и методы расчетов): в 2 ч / И.А. Еловой. – Гомель: БелГУТ, 2007. – 155 с.
2. Лукинский В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. – Москва: Юрайт, 2016. – 359 с.
3. Дыбская В. В. Логистика в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев. – Москва: Юрайт, 2023. – 341 с.

A. Chukova, S. Aliksandrava

FORMATION OF A SYSTEM OF CRITERIA AND INDICATORS OF THE QUALITY OF LOGISTICS SERVICES

The article shows the relevance of an individual and systematic approach to the assessment of logistics services. The systematization of criteria, indicators and methods for evaluating logistics services has been carried out.

Keywords: logistics service, quality indicators, quality criteria