

ЕТАПИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

Гайдабрус Н.В.

Сумський державний університет (м. Суми, Україна)

Обираючи постачальника, споживач бере до уваги його можливості в області логістичного сервісу. Однак розширення асортименту послуг та їх якості пов'язане зі збільшенням вкладень та експлуатаційних витрат. Таким чином, виникає проблема визначення оптимального та прийнятного рівня якості пропонованого логістичного сервісу. Дану проблему необхідно вирішувати за допомогою поетапної оцінки якості логістичних послуг.

Одним з важливих питань у сервісній логістиці є визначення та оцінка якості послуг. У міжнародному стандарті системи якості ISO 9000 [1] якість послуг трактується як «сукупність властивостей і характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби».

Якість будь-яких послуг повинна визначатися відповідністю вимогам споживачів. В свою чергу, ці вимоги повинні бути чітко сформульовані і виміряні за допомогою системи показників. Відхилення від даних показників означає, що сервіс має недостатній рівень якості [2].

При реалізації логістичного сервісу як необхідної «складової» логістики важливим є одержання високого економічного ефекту, що є основним принципом підприємницької діяльності. Реалізація цього принципу в ідеалі повинна досягатися за допомогою високої якості рівня логістичного сервісу.

Таким чином, для оптимізації логістичного сервісу необхідно дотримуватися наступних вимог [2]:

1. Дати точну оцінку якості послуг (використовуючи систему показників, проранжованих відповідно до їх вагомості для споживачів).

2. Мінімізувати розбіжності між очікуваним клієнтами та отриманими значеннями показників якості послуг.

Підсумовуючи [2, 3] сформулюємо етапи оцінки якості надаваних логістичних послуг:

1. Формування показників, на основі яких проводитиметься оцінка якості послуг.

2. Визначення вагомості кожного показника та оцінка рівня сервісу за кожним із них.

3. Визначення інтегральної оцінки якості послуг.

На основі підходу Д. Бауерсокса [4], який виділяє три рівні логістичного сервісу, модифіковано та доповнено авторами структуру, що включає два рівні сервісу споживачів: базовий та додатковий, подана на

рис. 1.

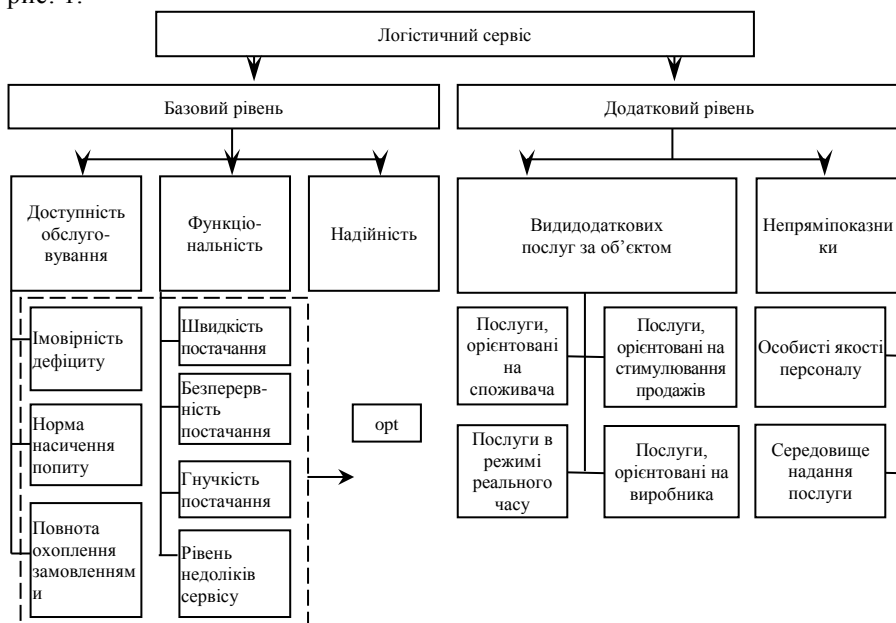


Рис. 1 – Рівні логістичного сервісу та його показники

На всіх етапах оцінки якості послуг доцільно застосовувати метод експертних оцінок. При цьому важливо пам'ятати, що тільки клієнти можуть оцінити рівень сервісу об'єктивно, тому необхідно постійно підтримувати з ними контакт, використовуючи всі можливі канали зв'язку. Особливу увагу слід приділяти потребам найбільш важливих для фірми груп покупців послуг (цільових клієнтів) і їх вимогам до якості обслуговування.

1. <http://www.iso.staratel.com>
2. Есенькин Б.С. Логистика в книжном деле /Б.С. Есенькин, М.Д. Крылова. – М.: Изд-во МГУП. – 2002. – 335 с.
3. Смехов А. А. Введение в логистику / А. А. Смехов. – М. : Транспорт, 1993.
4. Бауэрсокс Доналд Дж. Логистика : интегрированная цепь поставок / Доналд Дж. Бауэрсокс, Дейвид Дж. Клосс ; [пер. с англ. Н. Н. Барышниковой, Б. С. Пинскера]. – 2 – е изд. – М. : ЗАО «Олимп – Бизнес», 2008. – 640 с.

Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої пам'яті проф. Балацького О. Ф. (м. Суми, 24–26 квітня 2013 р.) : у 4 т. / за заг. ред. О. В. Прокопенко. – Суми : Сумський державний університет, 2013. – Т. 1. – С. 53-54.