

ПОКАЗНИКИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ БАЗОВОГО РІВНЯ СЕРВІСУ

аспірантка Гайдабрус Н.В.

При виборі постачальника, споживачем беруться до уваги його можливості в області логістичного сервісу. Асортимент і якість послуг, що пропонує постачальник, має безпосередній вплив на його конкурентоспроможність. Висока якість логістичних послуг та сервісу, що надається споживачеві, дозволяє залучити нових клієнтів та позитивно впливає на збільшення доходів. Однак розширення асортименту послуг та їх якості пов'язане зі збільшенням вкладень та експлуатаційних витрат. Зважаючи на це, існує велика вірогідність того, що економічний ефект може бути негативним. Таким чином, виникає проблема визначення оптимального та прийняттого рівня якості пропонованого логістичного сервісу. Дану проблему необхідно вирішувати за допомогою поетапної оцінки якості логістичних послуг.

На основі підходу Д. Бауерсокса [1], виділимо два рівні логістичного сервісу: базовий та додатковий. *Базовий рівень сервісу* – це той мінімальний рівень логістичної підтримки, що надається всім споживачам. Послуги з *доданою вартістю* представляють собою унікальні чи особливі дії, які здійснюються фірмами поодиночці або спільно заради підвищення своєї продуктивності та ефективності і які в силу цього сприяють зміцненню договірних відносин. На рис. 1. подано показники оцінки базового рівня сервісу.

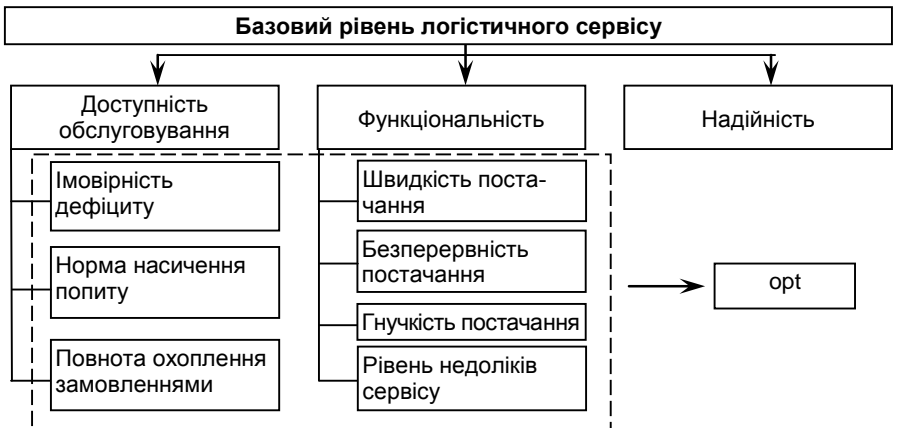


Рисунок 1 – Показники оцінки базового рівня логістичного сервісу

Розглянемо більш детально вище зазначені показники.

Доступність обслуговування. Має на увазі наявність запасів в потрібному для споживачів місці, можливість персоналу допомогти клієнту, швидкість здійснення послуг, доречність часу виконання послуги для клієнта. Підтримка високого ступеня доступності запасів вимагає ретельного планування, а не просто розподілу запасів по складах на основі прогнозів обсягу продажів. Для цього необхідні інтеграція всіх ресурсів логістики і чітка націленість на конкретні параметри доступності для конкретних споживачів. Доступність обслуговування клієнта фірми можна оцінити комплексом показників:

1. імовірність дефіциту;
2. норма насичення попиту;
3. повнота охоплення замовленнями.

Функціональність логістики характеризується її здатністю дотримуватися очікуваних термінів і прийнятною мінливістю операцій. Очікуваний функціональний цикл визначається такими оперативними показниками:

1. швидкість постачання;
2. безперервність постачання;
3. гнучкість постачання;
4. рівень недоліків сервісу.

Надійність – це виконання послуги точно в строк. У загальному випадку під надійністю розуміють властивість системи виконувати задані функції, зберігаючи свої характеристики в встановлених межах. Надійність постачальника послуги – це його здатність дотримуватися встановлених договором строків виробництва [2]. Якість логістики повністю залежить від її надійності. Пропонується розраховувати даний показник як сукупність оптимальних вище розглянутих показників оцінки доступності та функціональності сервісу.

Ключовим фактором якості логістики служить система оцінки результатів. Звичайно, для споживачів найважливішим є доступність запасів і функціональність логістики. Однак високий рівень сервісу досяжний тільки за умови точної і об'єктивної оцінки досягнень і невдач. Така оцінка якості залежить від наявності поетапної системи комплексної оцінки якості логістичного сервісу, та базового рівня сервісу як його складової.

1. Бауэрске Доналд Дж. Логистика : интегрированная цепь поставок / Доналд Дж. Бауэрске, Дейвид Дж. Клосс ; [пер. с англ. Н. Н. Барышниковой, Б. С. Пинскера]. – 2 – е изд. – М. : ЗАО «Олимп – Бизнес», 2008. – 640 с.

2. Есенькин Б.С. Логистика в книжном деле /Б.С. Есенькин, М.Д. Крылова. – М.: Изд-во МГУП. – 2002. – 335 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. 4. – С. 25-26.