

## ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС ТА ПОКАЗНИКИ ЙОГО ЕФЕКТИВНОСТІ

Вінницький національний технічний університет

### Анотація

*Розглянуто сутність логістичного управління, показники його ефективності, та обґрунтовано показники функціонування логістичної системи.*

**Ключові слова:** ефективність логістичної системи, логістичне управління, логістичні операції, логістичні показники.

### Abstract

*The essence of the efficiency of logistics management is considered and the indicators of the functioning of the logistics system are substantiated.*

**Keywords:** efficiency of logistics system, logistics management, logistics operations, logistics indicators

### Вступ

Світовий досвід переконує, що формування системи показників ефективності логістичного управління – один з найважливіших напрямків на шляху подолання багатьох деструктивних явищ в національній економіці. Прогресивні технологічні системи та світоглядно-методологічне осмислення логістичного управління підприємствами є визнаним інструментом інноваційного розвитку. Проте, відомим фактом є те, що система показників ефективності логістичного управління підприємствами – це не одиничний процес. Тому, розглядати її необхідно як комплекс взаємопов'язаних механізмів і методів організації окремих елементів виробничо-економічних систем. Поєднання інтересів усіх структур, зацікавлених в інноваційному розвитку логістичного управління підприємствами, є запорукою підвищення ефективності господарювання суб'єктів ринку.

### Результати дослідження

Обираючи постачальника, споживач бере до уваги його можливості в сфері 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 прийнятного рівня якості пропонованого логістичного сервісу. Дану проблему необхідно вирішувати за допомогою поетапної оцінки якості логістичних послуг. [3].

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 [1].

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 [1]:

- дати точну оцінку якості послуг (використовуючи систему показників, проранжованих відповідно до їх вагомості для споживачів);
- мінімізувати розбіжності між очікуваним клієнтами та отриманими значеннями показників якості послуг.

Етапи оцінки якості надаваних логістичних послуг подані на рис. 1.

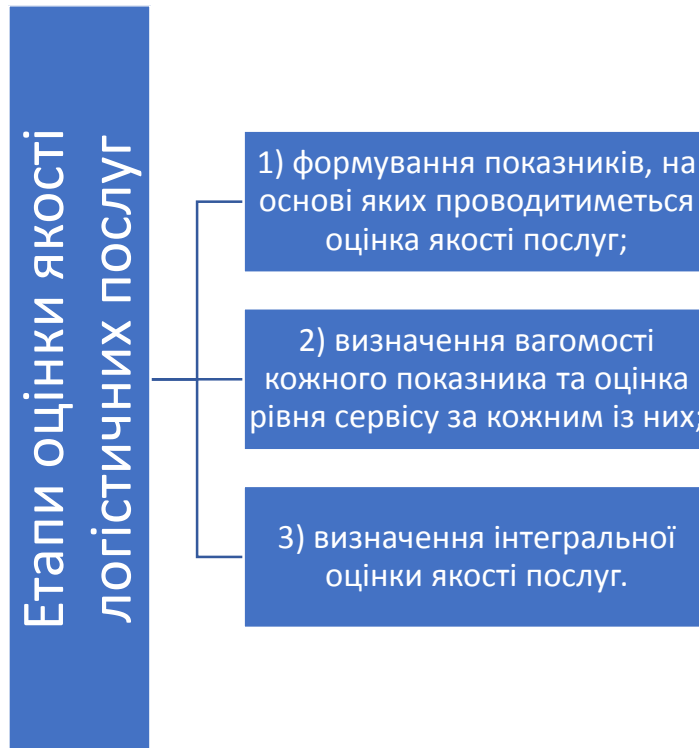


Рис. 1. Етапи оцінки логістичних послуг

Розглянемо детально кожен із етапів:

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

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 поодиночі або спільно заради підвищення своєї продуктивності та ефективності і які в силу цього сприяють зміцненню договірних відносин. Всі споживачі обслуговуються на певному однаковому рівні, що дозволяє завоювати і зберегти загальну споживчу лояльність.

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.

Функціональність логістики характеризується її здатністю дотримуватися очікуваних термінів і прийнятної мінливості операцій. Очікуваний функціональний цикл визначається такими оперативними показниками, як швидкість, безперебійність, гнучкість, 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 строки їх виробництва [1]. Якість логістики повністю залежить від її надійності, тобто від здатності дотримуватися планового рівня доступності запасів і функціональності операцій.

Види додаткових послуг за об'єктом. Обслуговування з доданою вартістю охоплює багато видів діяльності, що стимулюють господарську активність. Всі ці види діяльності можна розбити на чотири категорії (рис. 2).



Рис. 2. Види логістичних послуг

До непрямих показників додаткового рівня сервісу можна віднести:

- особисті якості персоналу;
- середовище надання послуги – та фізична середа, в якій надаються послуги (інтер'єр фірми, інформаційне наповнення, зовнішній вигляд персоналу і т.д.).

Етап 2: Визначення вагомості кожного показника та оцінка рівня сервісу за кожним із них. Співвідношення вагомості різних показників може змінюватися залежно від ситуації. Оцінку якості логістичного сервісу ускладнює те, що деякі параметри важко виміряти кількісно.

Додатковий рівень сервісу при постачанні продукції пропонується оцінювати таким чином:

- 1) виділення додаткових послуг, що надаються споживачам;
- 2) визначення вагомості цих послуг;
- 3) інтегральна оцінка рівня додаткового сервісу.

Після оцінки рівня сервісу, рекомендується провести оцінку його ціни. Цей показник потрібно порівнювати зі середньогалузевим, а шкала оцінок може бути наступною: - ціна поставок менше середньої

більш ніж на 10%; - ціна поставок менше середньої менш ніж на 10%; - ціна поставок дорівнює середній; - ціна поставок перевищує середню не більше ніж на 10%; - ціна поставок перевищує середню більш ніж на 10%. [2].

На основі коефіцієнта вагомості показника і його значення кожному показнику надається певна оцінка в балах.

Етап 3: Визначення інтегральної оцінки якості послуг, що надаються фірмою. Відбувається шляхом сумування значень всіх показників. Отримана оцінка використовується для порівняння рівня сервісу, що надається фірмою, з рівнем сервісу у її конкурентів, а також для виявлення зміни рівня обслуговування фірми в різні періоди її діяльності.

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. Як зазначалося вище, особливу увагу слід приділяти потребам найбільш важливих для фірми груп покупців послуг (цільових клієнтів) і їх вимогам до якості обслуговування.

### Висновки

Логістика за своєю сутністю в процесі управління господарською діяльністю виконує інтеграційні функції. Тому незалежно від обраної логістичної стратегії підприємства до її глобальних завдань відносять: створення комплексних інтегрованих систем матеріальних, інформаційних, а якщо можливо, й інших потоків; стратегічне узгодження, планування і контроль за використанням логістичних потужностей сфер виробництва й обігу; постійне вдосконалювання логістичної концепції в рамках обраної стратегії в ринковому середовищі; досягнення високої системної гнучкості шляхом швидкого реагування на зміни зовнішніх і внутрішніх умов функціонування підприємств.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Логістичний сервіс: види та форми. URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/logika/25321/>
2. Ефективність логістичної системи. URL: [https://pidru4niki.com/72263/logistika/efektivnist\\_logistichnoyi\\_sistemi\\_pidhodi\\_otsinki](https://pidru4niki.com/72263/logistika/efektivnist_logistichnoyi_sistemi_pidhodi_otsinki)
3. Ключові показники ефективності логістики. URL: <http://acris.com.ua/ua/stati/klyuchevye-pokazateli-effektivnosti-logistiki/>

**Олена Омелянівна Мороз** - доктор екон. наук, професор, професор кафедри підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, e-mail: oomorozz@ukr.net

**Оксана Владиславівна Безсмертна** - канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, e-mail: bezsmertnaoksana@gmail.com

**Кушнір Дмитро Юрійович** - студент групи П-176, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет

**Olena O. Moroz** - Doctor of Economics sciences, professor, Professor of the Department of Entrepreneurship, Logistics and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia

**Oksana V. Bezsmertna** - Cand. Sc. (Econ.), Assistant Professor, Assistant Professor of the Department of Entrepreneurship, Logistics and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia

**Dmitry Y. Kushnir** - student of the Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia