

Сиромятніков П.С.,

Гончаренко О.О.

Харківський національний
технічний університет
сільського господарства
імені П. Василенка,
м. Харків, Україна
E-mail: Ukridu@gmail.com

ДО ПИТАННЯ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ
НА ПІДПРИЄМСТВІ

УДК 658.012

Дана стаття присвячена проблемам логістичного сервісу на підприємстві, розглянуті показники оцінки логістичного сервісу, наведені критерії якості обслуговування.

***Ключові слова:** логістика, логістичний сервіс, показники якості, рівень обслуговування.*

Постановка проблеми. Логістичний сервіс визначається як сукупність нематеріальних логістичних операцій, що забезпечують максимальне забезпечення попиту споживачів у процесі керування логістичними потоками, при оптимальному рівні витрат. Поняття якості логістичного сервісу базується на стандартизованих термінах «послуга» і «сервіс».

Розвиток ринкових відносин, що супроводжується появою великої кількості комерційно-торговельних, транспортних, експедиторських, складських, інформаційних і інших підприємств-посередників, спричинило ускладнення і якісну зміну форм взаємодії, як між ними й між виробниками, посередниками та споживачами. У такому аспекті все більше значення набувають виробничі процеси, орієнтовані на задоволення різноманітного споживчого попиту, який не обмежується тільки попитом на товар. Посилення, з одного боку, конкуренції, з іншого, - різних інтеграційних процесів організаційних структур бізнесу ведуть до підвищення попиту на послуги. У цих умовах підприємство повинно бути готове поставляти на ринок не тільки якісний товар у його фізичній формі, але й різноманітний набір послуг. При цьому споживачі самі диктують склад і якість товарів і послуг, рівень обслуговування. Виділяючись із загальної системи керування фірмою, послуги, інтегровані по споживчій, ринковій або іншій ознаці, найчастіше приймають товарну форму. Таким чином, фактором, за яким приймається рішення придбання послуг стає не тільки ціна й споживчі властивості, але й реальна здатність підприємства забезпечити необхідне обслуговування на конкурентноспроможному рівні.

До проблем логістичного сервісу відносяться: показники оцінки логістичного сервісу, якість обслуговування й визначення оптимального рівня обслуговування.

Актуальність теми дослідження. Актуальність проблем удосконалення логістичного сервісу обумовлена потенціалом створення й посилення конкурентних переваг шляхом надання споживачеві оптимального по складу й вартості набору послуг, що визначається специфікою логістичного сервісу, оптимізація ґрунтується на балансі інтересів виробника - зниження витрат, збільшення обсягів продажів продукції, а, отже, збільшення прибутку й рентабельності підприємства. Для споживача адекватне співвідношення якості й вартості логістичного сервісу, що безпосередньо впливає на якість і вартість сукупної пропозиції.

Аналіз досліджень і публікацій по даній проблемі. Головною ідеєю логістичного сервісу є забезпечення конкурентноспроможного рівня обслуговування, який дозволяє суттєво знизити рівень загальних витрат. Ціль застосування логістичного сервісу полягає в знаходженні нових шляхів кардинального підвищення ефективності використання ресурсного й виробничого капіталу, забезпечення більш високої конкурентноспроможності всіх учасників інтегрованих логістичних ланцюгів [1].

Незважаючи на важливість логістичного сервісу, досьогодні відсутні ефективні способи оцінки його якості, що пояснюється особливостями сервісу. Дослідники й науковці, що займаються вивченням проблем логістики й керування ланцюгами поставок, неодноразово вживали спроби дати універсальне визначення поняттю рівня логістичного сервісу. Докладний аналітичний матеріал із критичними висновками представлений у статті журналу «Логістика й керування ланцюгами поставок» за 2011 рік Лукинским В.С. і Шульженко Т.Г., які помітили, що дотепер «проблема оцінки рівня сервісу залишається маловивченою», пояснюючи це, зокрема, відсутністю єдиної загальноновизнаної термінології [2, с.71].

Найважливішим критерієм, що дозволяє оцінити систему логістичного сервісу на підприємстві з позиції як постачальника, так і одержувача послуг, є рівень логістичного сервісу. Рівень логістичного сервісу вимірюють за допомогою показників, що відображають кількісні і якісні характеристики рівня обслуговування. Вони характеризують відносну здатність підприємства задовольняти запити споживачів.

Оскільки надання логістичного сервісу є потоковим процесом, слід оцінювати його ефективність із погляду двох характеристик: якості, яка виражається в ступені відхилення фактичного значення інтегрального показника якості сервісу підприємства від базового або очікуваного споживачем, і економічності, яка представляє собою суму витрат споживача на забезпечення певної якості сервісу.

Методика досліджень. Методика визначення інтегрального показника логістичного сервісу сприяє розрахункам показників керованості замовленнями, вибору ключових показників по проведених дослідженнях і опитуваннях респондентом, побудові формалізованих моделей оцінки витрат на виконання замовлення [3]. Для того, щоб надавати оптимальний набір послуг, слід дотримуватися наступними критеріям якості обслуговування споживачів:

- час від одержання замовлення до його виконання. Строк надання замовлення - проміжок часу між датами видачі й виконання замовлення. Виграє на ринку виробник, що забезпечує менший строк надання замовлення;
- надійність і можливість виконання замовлення на вимогу. Готовність до виконання замовлення - погодження і підтвердження строку виконання замовлення постачальником відповідно до побажань клієнта;
- стабільність постачання;
- повнота й ступінь доступності виконання замовлення. Якість поставок - характеристика частки замовлень, виконаних відповідно до замовлення (специфікацією) клієнта;
- зручність розміщення й підтвердження замовлення. Інформаційна готовність - готовність підприємства надати бажану покупцем інформацію щодо його замовлення;
- об'єктивність цін і регулярність інформації про витрати на обслуговування;
- пропозиції про можливість надання кредитів;
- ефективність технології вантажопереробки на складах;
- якість упаковки й виконання пакетних і контейнерних перевезень;
- надійність і гнучкість постачання. Обов'язковість (точність) постачання - оцінка ймовірності постачальника погодженим строкам. Вона є заходом надійності й довіри, які клієнт проявляє до надавача послуг;
- можливість вибору способу надання послуг. Співвідношення окремих вагомих показників може мінятися. У країнах з розвинутою ринковою економікою найбільш вагомим показником є надійність надання послуг.

Ще один важливий критерій, який дозволяє оцінити систему сервісу як з позиції постачальника, так і з позиції отримувача послуг, є рівень логістичного обслуговування [4-9].

Результати досліджень. Сервіс оцінюють показником «рівень обслуговування» який визначається по формулі (1):

$$B = \frac{T_{\text{факт}}}{T_{\text{теор}}}, \quad (1)$$

де B – рівень обслуговування, %; $T_{\text{факт}}$ – фактична кількість надаваних послуг; $T_{\text{теор}}$ – кількість послуг, яка теоретично може бути надана.

Починаючи від $T_{\text{факт}}=70\%$ і вище витрати сервісу зростають експоненціально залежно від рівня обслуговування, а якщо останній досягає 90% і вище, сервіс стає невігідним. Фахівці підрахували, що за умови підвищення рівня обслуговування від 95% до 97% економічний ефект підвищується на 2%, а витрати зростають на 14%. Слід пам'ятати, що зниження рівня обслуговування нижче «порога оптимальності», який встановлюється індивідуально, веде до збільшення сукупних втрат і погіршенню якості логістичного сервісу.

Висновки. Таким чином, зростання конкурентоспроможності підприємства, пов'язане із зростанням рівня обслуговування, супроводжується, з одного боку, зниженням втрат на ринку, а з іншого - підвищенням витрат на сервіс. Завдання логістичної служби полягає в пошуку оптимальної величини рівня обслуговування.

Аналізуючи проблеми логістичного обслуговування, необхідно враховувати наступне:

- постійно підвищувати надійність обслуговування й готовність до виконання замовлень і запитів споживачів логістичних послуг;
- знижувати сукупні витрати, пов'язані з обслуговуванням і кількістю наявних запасів;
- зменшувати собівартість товарів і послуг.

Література:

1. И.Ю. Ягузинская. К вопросу оценки качества логистического сервиса. Вестник СГТУ, 2013 - № 3
2. Лукинский В.С., Шульженко Т.Г. Методы определения уровня обслуживания в логистических системах // Логистика и управление цепями поставок / №1. - 2011. - С.70-86.
3. Миротин Л.Б. Логистика: обслуживание потребителей: учеб. / Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев, А.Г. Касенов. М.: ИНФРА-М, 2002. 190 с.
4. Сумец А.М., Сыромятников П.С. ABC метод как метод группирования логистических затрат на предприятии. Материалы Международной научно-практической конференции «Совершенствование учета, анализа и контроля как механизмов информационного обеспечения устойчивого развития экономики», Часть 1, 2-3 июня 2011 г. Полоцк, Полоцкий государственный университет (Республика Беларусь). 2011. С.39-42
5. О.М. Сумець, Є.М. Ігнатова, В.О. Письмак, П.С. Сиромятніков. Стратегічний маркетинг. Блок змістових модулів 2. Маркетингові стратегії розвитку підприємства: навч. посібник. – 2-е вид., доповн./ О.М. Сумець, Є.М. Ігнатов, В.О. Письмак, П.С. Сиромятніков. З грифом МОН. Х.: КП «Міська друкарня». 2013. 178 с.
6. Сумець А.М., Сыромятников П.С. Проблемы логистического управления производственным процессом современного предприятия. Материалы XI Международной научно-практической конференции «Модернизация хозяйственного механизма сквозь призму экономических, правовых, социальных и инженерных походов». 23 ноября 2017 г., г. Минск, 2017. С.268-269
7. Сумець О.М., Сыромятников П.С. Аналогова модель системи реєстрації, аналізу й контролю логістичних витрат на виробничих підприємствах. International Scientific Conference Anti-Crisis Management: State, Region, Enterprise: Conference Proceedings, Part III, November 17th, 2017. Le Mans, France: Baltija Publishing. 176 pages. С.88-89.

(Матеріали міжнародної наукової конференції «Антикризове управління: держава, регіон, підприємство» 17 листопада 2017р. на базі факультету права, економіки та управління в університеті міста Ле-Ман (Франція).

8. Сумець А.М., Сыромятников П.С. Ключевые аспекты инноваций в производственные системы. Science and education: trends and prospects: Collection of scientific articles. - Ascona Publishing, New York, United States of America, 2018. С. 266-269 (Международная научно-практическая конференция. Ascona Publishing, New York, United States of America. Февраль, 2018 г.)
9. Сумець О.М. Виробнича логістика: технічні системи і прийоми раціоналізації переміщення матеріальних потоків: навчальний посібник / О.М. Сумець, П.С. Сыромятников /Для студентів вищих навчальних закладів III-IV рівнів акредитації. – Х. : ТОВ «Пром-Арт», 2018. – 100 с.

Summary

P. Syromiatnikov, O. Goncharenko To the question of logistic service at the enterprise.

This article is devoted to the problems of the logistics service at the enterprise, the indicators for evaluating the logistics service are considered, and the criteria for the quality of service are presented.

Keywords: logistics, logistic service, quality indicators, level of service.

References

1. I.Yu. Yaguzinskaya. K voprosu otsenki kachestva logisticheskogo servisa. Vestnik SGTU, 2013 - № 3
2. Lukinskiy V.S., Shulzhenko T.G. Metodyi opredeleniya urovnya obsluzhivaniya v logisticheskikh sistemah // Logistika i upravlenie tsepyami postavok / №1. - 2011. - S.70-86.
3. Mirotin L.B. Logistika: obsluzhivanie potrebitel'ey: ucheb. / L.B. Mirogin, Yi.E. Tashbaev, A.G. Kasenov. M.: INFRA-M, 2002. 190 s.
4. Sumets A.M., Syromyatnikov P.S. AVS metod kak metod gruppirovaniya logisticheskikh zatrat na predpriyatii. Materialy Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Sovershenstvovanie ucheta, analiza i kontrolya kak mehanizmov informatsionnogo obespecheniya ustoychivogo razvitiya ekonomiki», Chast 1, 2-3 iyunya 2011 g. Polotsk, Polotskiy gosudarstvennyiy universitet (Respublika Belarus). 2011. S.39-42
5. O.M. Sumets, Ye.M. Ihnatova, V.O. Pysmak, P.S. Syromiatnikov. Stratehichnyi marketynh. Blok zmistovykh moduliv 2. Marketynhovi stratehii rozvytku pidpriemstva: navch. posibnyk. – 2-e vyd., dopovn./ O.M. Sumets, Ye.M. Ihnatov, V.O. Pysmak, P.S. Syromiatnikov. Z hryfom MON. Kh.: KP «Miska drukarnia». 2013. 178 s.
6. Sumets A.M., Syromyatnikov P.S. Problemyi logisticheskogo upravleniya proizvodstvennyim protsessom sovremennogo predpriyatiya. Materialy H1 Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Modernizatsiya hozyaystvennogo mehanizma skvoz prizmu ekonomicheskikh, pravovyih, sotsialnyih i inzhenernyih pohodov». 23 noyabrya 2017 g., g. Minsk, 2017. S.268-269
7. Sumets O.M., Syromiatnikov P.S. Analohova model systemy reiestratsii, analizu y kontroliu lohistrychnykh vytrat na vyrobnychkykh pidpriemstvakh. International Scientific Conference Anti-Crisis Management: State, Region, Enterprise: Conference Proceedings, Part III, November 17th, 2017. Le Mans, France: Baltija Publishing. 176 pages. S.88-89. (Materialy mizhnarodnoi naukovoї konferentsii «Antykryzovae upravlinnia: derzhava,

- rehion, pidpriemstvo» 17 lystopada 2017r. na bazi fakultetu prava, ekonomiky ta upravlinnia v universyteti mista Le-Man (Frantsiia).
8. Sumets A.M, Syromyatnikov P.S. Klyuchevyie aspekty innovatsiy v proizvodstvennyie sistemyi. Science and education: trends and prospects: Collection of scientific articles. - Ascona Publishing, New York, United States of America, 2018. S. 266-269 (Mezhdunarodnaya nauchno-prakticheskaya konferentsiya. Ascona Publishing, New York, United States of America. Fevral, 2018 g.)
 9. Sumets O.M. Vyrobnycha lohistyka: tekhnichni systemy i pryiony ratsionalizatsii peremishchennia materialnykh potokiv: navchalnyi posibnyk / O.M. Sumets, P.S. Syromyatnikov /Dlia studentiv vyshchyykh navchalnykh zakladiv III-IV rivniv akredytatsii. – Kh. : TOV «Prom-Art», 2018. – 100 s.