

ЯКІСТЬ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

*Чіпіленко О.В., здобувач вищої освіти
chipilenko2807@gmail.com*

*Науковий керівник : Криворучко О.М., д.е.н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Сьогоднішня стадія розвитку світового господарства ґрунтується на домінуванні сфери послуг як у складі національного виробництва переважної кількості країн світу, так і у формації міжнародних економічних відносин.

Донедавна велика кількість транспортних підприємств виконували лише операції перевезення, не дбаючи про надання спектра усіх інших послуг. Однак нові економічні умови, створення ринку транспортних послуг, появлення та посилення конкуренції між організаціями транспорту підштовхують до активного вивчення досвіду діяльності транспорту країні із ринковою економікою. Поняття "послуга транспорту" розпочинає широко використовуватися у практиці підприємства та плануванні роботи транспорту.

Послугу визначають, як діяльність, котра спрямована на задоволення потреб інших осіб за винятком діяльності, що реалізовується на основі трудових правовідносин.

Незважаючи на подібні різні читання визначення послуг, є цілий ряд характеристик, які притаманні усім послугам. Характеристика послуг представлена у вигляді таблиці.

Таблиця 1 – Характеристика послуг

Визначення послуги	Характеристика послуги
Невідчутність послуги	Послугу неможна побачити, спробувати на смак, почути. Свої умовивіди щодо якості пасажирів роблять виходячи з місця, персоналу, ціни, обладнання та засоби надання послуги, які вони можуть побачити
Невіддільність послуги	Послуги не можна відділити від їхнього джерела незалежно від того, надається послуга людиною або машиною. Невіддільність послуг є присутність і деякий участь в процесі їх надання інших споживачів.

З таблиці видно, що визначення послуги включає в себе її невідчутність і невіддільність від її джерела.

Послуги - це дії суб'єктів, які не набувають матеріально-речової форми і задовольняють певні потреби замовників - особисті, колективні, громадські. Вони являються результатом неоднорідної діяльності, яка здійснюється виробником на замовлення будь-яких споживачів і, як правило, підводить до зміни стану одиниць, які споживають ці послуги.

Логістична послуга – це результат логістичної діяльності, спрямованої на задоволення потреб споживачів із забезпеченням необхідного товару, в необхідній кількості, необхідної якості, в необхідному місці, в необхідний час, з необхідною інформацією за мінімально можливої ціни.

Під транспортно-логістичною послугою розуміється комплекс логістичних операцій, таких як інтер- і мультимодальні перевезення, завантажування та розвантажування, складування та зберігання вантажів, їх обробка (комплектація, консолідація) тощо.

В роботі [1] транспортно-логістична послуга включає чотири складові, що мають власні характеристики, які дозволяють у різних сполученнях одержати необхідну номенклатуру послуг, спрямованих на задоволення потреб клієнта, а саме: процес, вид діяльності; матеріально-речова частина; об'єкт, на який спрямована послуга; організаційно-економічна частина. Продукту логістичної діяльності [6, с.25]

Наведемо основні характеристики транспортно-логістичних послуг.

1. Неможливо відчутити послугу "на дотик". Проявляється у складності специфіки послуг сервісним підприємством, а також у складності оцінки покупцем послуги .

2. Невіднятність від джерела. Транспортно-логістичні послуги як вид діяльності невіднятні від своєї основи, на відміну від матеріального товару, котрий може існувати самостійно від наявності або відсутності його джерела (продуцента).

3. Несталість якості. Якість транспортно-логістичних послуг виражає тенденцію до коливань залежно від рівня довершеності логістичної системи, вимог клієнтів, впливу великої кількості випадкових факторів.

4. Адресність послуг. Транспортно-логістичні послуги надаються особисто замовнику. Це розрізняє їх від товару у матеріальному

вигляді, котрий випускається, орієнтовно, як правило, не на певного споживача, а на суспільні потреби цільового ринку.

5. винятковість для одержувача. всяка логістична послуга, котра надається, виняткова для одержувача. Друга схожа послуга буде різнитися від минулої за своїми параметрами, термінами, умовами.

6. Незмога накопичення послуг. Послуги не можливо зробити наперед, їх не можна збирати, тобто накопичення їх "запасу" нездійснено.

7. Гнучкість попиту. Перевагою логістичних послуг стосовно товарів у матеріальному вигляді є їх широка гнучкість на ринку збуту. У звичайних економічних умовах дуже швидко зростає попит на логістичні послуги зі зменшенням на них цін і збільшенням доходів підприємств-споживачів. Причому темпи збільшення попиту на логістичне обслуговування суттєво перевищують його динаміку на матеріальні товари.

8. Оперативність. На відміну від товарів у матеріальному вигляді або других видів діяльності, подекуди швидкість реалізованих робіт не завжди є благотворним щодо кінцевого результату, логістичні послуги дають більший економічний вплив, чим швидше здійснюється їх реалізація. Часто саме оперативність послуг притягує потенційних замовників.

Якість послуг у міжнародному стандарті системи якості ISO 9000 трактується як "сукупність властивостей і характеристик послуги, що додають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби", а система якості, як "сукупність організаційної структури, процедур, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення адміністративного керування якістю".

У роботі [1] якість логістичних послуг визначається як задоволення потреб споживачів, що виражене в належному виконанні замовлень, відсутності помилок, ефективному наданні послуг і постійному прагненні до підвищення рівня обслуговування, відповідності рівня сервісу стандартам споживача, умовам договору або вимогам, що звичайно висуваються до якості послуг.

Поряд з терміном "якість логістичних послуг" використовують терміни "якість логістичного обслуговування" та "якість логістичного сервісу". Якість логістичного обслуговування визначається [2, с.284] розміром розриву (розбіжності) між очікуваними та фактичними параметрами обслуговування.

Так, якщо фактичні параметри логістичного обслуговування перевищують очікувані, то така логістична система сприяє формуванню додаткових конкурентних переваг компанії.

В роботі [3, с.104-105] я визначення поняття "якість логістичного обслуговування" надається досить близьким до поняття "якість логістичних послуг": (якість логістичного обслуговування полягає у всілякому задоволенні потреб клієнтів. Це виражається в належному виконанні замовлень, виключенні помилок, збоїв, недопоставок; ефективному наданні послуг і забезпеченні відповідності рівня обслуговування стандартам клієнта, умовам договорів чи контрактів.

Інноваційні підходи пов'язані з тим, що при визначенні акцентується увага на тому, що рівень властивостей і характеристик формується різними взаємодіючими сторонами.

Основними вимогами споживачів до логістичного обслуговування є: надійність постачання (здатність постачальника дотримуватись обумовлених договором термінів поставки у встановлених межах); повний час від отримання замовлення до поставки партії товарів; гнучкість поставки (здатність системи враховувати особливі положення (або побажання) клієнтів); наявність запасів на складі постачальника; можливість надання кредитів та інші.

Порівняння очікуваного та отриманого рівня виконання вимог споживача дозволить виявити й зрозуміти проблеми в логістичній системі підприємства, слабкі й сильні сторони логістичного сервісу, місце підприємства на ринку й серед конкурентів, дати кількісну та якісну характеристику стану підприємства відносно зовнішнього та внутрішнього середовища.

Література.

1. Лифар В.В., Возіанов В.В. Взаємодія учасників ринку транспортно-логістичних послуг URL: http://ird.gov.ua/pe/re201204/re201204_188_LyfarVV,VoziyarovVV.pdf
2. Григорак М.Ю. Інтелектуалізація ринку логістичних послуг: концепції, методологія, компетентність. Київ: Сік Груп Україна, 2017. 513 с.
3. Гамкрелідзе Л.И. Логистика: теория и практика: учеб. Пособие / Л.И. Гамкрелідзе, Е.Л. Гамкрелідзе. М.: МГИУ, 2009. 276 с.