

ЕР дозволить не лише відобразити стан підприємства в цілому, а й виявити недоліки в використанні внутрішніх резервів, які необхідно усунути для підвищення результативності діяльності підприємства.

Література.

1. Best practice was yesterday. Best thinking is in demand today and tomorrow. *VUCA-WORLD* : веб-сайт. URL: <https://www.vuca-world.org/> (Last accessed: 11.10.2021).

2. Тищенко А. Н., Кизим Н. А., Догадайло Я. В. Экономическая результативность деятельности предприятий: монография. Харьков : ИНЖЕК, 2005. 144 с.

3. Мересте У. Матричная концепция изучения экономической эффективности / *Изучение эффективности производства* / Таллин: ТПИ, 1981. С. 15 – 37.

4. Догадайло Я. В. Вимірювання економічної результативності діяльності підприємства. *Економіка транспортного комплексу*. 2015. № 26. С. 76 – 89.

5. Саати Т. Принятие решений. Метод анализа иерархий / пер. с англ., Москва: «Радио и связь», 1993. 320 с.

КРИТЕРІЙ ЯКОСТІ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

*Левада А.В., здобувач вищої освіти,
alinalévada91@gmail.com*

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

Одним із найскладнішим питанням сервісної логістики вважається поняття якості послуг. Для різних категорій споживачів поняття "якість" має різну значущість. Наприклад, для керівника підприємства - це запити клієнта і конкурентоспроможність; для творця продукції - це співвідношення продукту функціонального призначення, її довговічність, надійність, міцність; для працівників служби технічного контролю - чітке співвідношення показників товару кресленням і стандартам; для покупця – здатність задовольняти потреби споживача, практичність, прийнятна вартість тощо.

Транспортно-логістична послуга включає дві складові. Перша складова транспортно-логістичної послуги «процес» включає послідовність транспортно-логістичних операцій, які здійснюються з вантажем.

Матеріально-речова складова включає комплекс технічних засобів, необхідних для її надання, тобто технічні засоби ТЛО. Умовою створення транспортно-логістичної послуги є необхідність задоволення певних потреб клієнта, пов'язаних із різними сферами діяльності ТЛЦ. У процесі надання послуги здійснюється вплив на об'єкт (вантаж, інформація та ін.) з метою одержання результату, необхідного клієнтові. Для передачі послуги покупцеві потрібно виконати певні дії або операції, кожна з яких має такі риси, як початок, продовження і завершення. Отже, сутність виконання послуги проявляється у виконанні процесів, що формують послугу, яка складається з однієї або декількох операцій.

Організаційно-економічна частина включає в себе діяльність постачальника послуг з вибору характеру взаємодії матеріально-речової і процесної частини з метою найповнішого задоволення потреб клієнта.

Узагальнюючі наведені точки зору під транспортно-логістичною послугою будемо розуміти: результат логістичної діяльності, пов'язаної з транспортуванням вантажів або пасажирів та наданням їм додаткових послуг, 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 можливою ціною.

Якість послуг окреслюється співвідношенням запитам покупців, це, що ці умови би мало бути чітко сформульовані і виміряні з допомогою системи показників. Відхилення від запланованих показників буде означати, що обслуговування має неналежну якість (або недостатній рівень).

Для оцінки якості логістичного обслуговування приймається низка показників:

- номенклатура та кількість — містять кількість незгод з обсягом продажів відповідно до окремих номенклатурних груп у взаємозв'язку з відсутністю виробничих ресурсів у певний проміжок часу або кількість відмов щодо окремих номенклатурних груп у взаємозв'язку з неефективністю їх виконання в даний період;

- час - визначає можливість задоволення споживчого попиту відповідно до періоду постачання;

- якість продукту - аналізує ймовірність задоволення споживчого попиту згідно з окремими різновидами продукції з позиції якості, тобто співвідношення споживчих запитів;

- безпека надання обслуговування - передбачає оцінку безвідмовності виконання встановленого замовлення за часом, кількістю, а також якістю. У цьому можливі відмови у взаємозв'язку з невідповідністю товару необхідному якості, поставок товару необхідним обсягам чи можливість відмов у зв'язку з нездійсненністю замовлень за часом;

- ціна - аналізує обсяг споживчих відмов у зв'язку з відхиленням тарифів від середньоринкових. При цьому може призначатися коридор відхилень не більше 5%.

До ключових параметрів якості логістичного обслуговування А. М. Гаджинський відносить[1]:

1) надійність поставки - це інтегрована оцінка оперативності та гарантованості виконання постачальником продукції причин її поставки [2]; вміння постачальника дотримуватись зумовлених угодою термінів поставки у встановлених межах. Безпека поставки обумовлюється надійністю дотримання термінів виконання окремих видів робіт, які містить у собі процес поставки. Значною умовою, що впливає на безпеку постачання, вважається наявність передбачених угодою гарантій, внаслідок яких імпортер несе відповідальність у разі порушення строків постачання;

2) еластичність поставки - готовність компанії реалізувати модифікації, що вносяться споживачем, в замовленні без істотного збільшення економічних витрат;

3) час виконання замовлення - проміжок часу між оформленням замовлення та отриманням відповідних товарів та послуг [3]. Тривалість виконання замовлення містить у собі період оформлення замовлення, виробництва (якщо замовлені товари відсутні у базі), упаковки, відвантаження, і навіть доставки покупцю.

Виконання зазначеного в угоді часу постачання залежить від того, якою мірою чітко витримуються елементи даного часу (час оформлення заказу, виготовлення, упаковки, розвантаження, доставки).

Професор В.І. Сергєєв [4] вважає наступні характеристики більш значущими параметрами вимірювання якості обслуговування:

- надійність - черговість виконання «точно в термін»; наприклад у фізичному розподілі - постачання необхідного товару у необхідний період у необхідне місце; крім того надійність інформаційних та економічних процедур, що супроводжують фізичний розподіл;

- відчутність - те фізичне середовище, в якому представлений комфорт, обслуговування, оргтехніка, спецобладнання і т.п.;

- відповідальність - прагнення допомогти споживачеві, гарантії виконання сервісу;
- загальнодоступність — простота встановлення контактів із постачальниками обслуговування, комфортний споживача період надання послуг;
- завершеність - володіння необхідними здібностями, знаннями для надання сервісних послуг та компетентністю;
- захищеність - незалежність від загрози, ризику, сумніву; безпека багажу при фізіологічному розподілі
- розуміння зі споживачем - справжня зацікавленість до споживача, вміння контактного персоналу вступити у роль споживача, з'ясувати його умови (потреби);
- комунікабельність - вміння говорити в стилі, зрозумілому споживачеві;
- вихованість - культура поведінки постачальника обслуговування, точність, тактовність контактного персоналу.

Слід зауважити, що представлені критерії характеризують в цілому систему логістичного обслуговування, представляють загальну інформацію про відповідний рівень обслуговування; не акцентується увага на якості використаних ресурсів, окремих характеристиках процесу логістичного обслуговування тощо.

Для оцінювання якості було визначено перелік критеріїв виконання окремих процесів за зонами: професіоналізм персоналу, своєчасність виконання, достатність ресурсів, якість інформаційного обміну, результативність процесу.

Для оцінювання переліку функцій за критеріями пропонується наступна шкала: «5» - високий ступінь якості функції за відповідним критерієм; «4» - достатній рівень якості; «3» - задовільний; «2» - низький; «1» - дуже низький.

Література.

1. Гаджинский А.М. Логистика: Учебник для студентов высших учебных заведений. 9-е изд., перераб. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004.
2. Экономика для всех: Попул. слов. / Сост. и ред. Т.Н. Ершова. М., 1997.
3. Большой экономический словарь. М.: Институт новой экономики. А.Н. Азрилиян. 1997.
4. Сергеев В.И. Управление качеством логистического сервиса. *Логистика сегодня*. 2008. №5. С.270–280.