

Література.

1. Хвищун Н. В. Логістичні складові підвищення конкурентоспроможності підприємства. *Логістика: теорія та практика*. 2016. №1. С. 126–134.
2. Перебийніс В. І., Перебийніс О.В. Транспортно-логістичні системи. Полтава : РВВ ПУСКУ, 2014. 312 с.
3. Алькема В.Г., Сумець О.М. Логістика. Теорія та практика: навч. посібник. К.: «Видавничий дім «Професіонал», 2008. 272 с.
4. Банько В.Г. Логістика: навчальний посібник. К.: КНТ, 2013. 345 с.
5. Кальченко А.Г. Логістика: підручник. К.: КНЕУ, 2013. 85 с.
6. Колодізева Т. О., Руденко Г.Р. Методичне забезпечення оцінки ефективності логістичної діяльності підприємств: монографія. Х.: Вид. ХНЕУ, 2012. 292 с.
7. Смирнов І. Г., Косарева Т.В. Транспортна логістика: навч. посібн. К.: ЦУЛ, 2013. 224 с.
8. Крикавський Є.В. Логістичне управління: підручник. Л.: НУ «Львівська політехніка», 2012. 351 с.

ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Овчаренко А. Г., аспірант

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

Висока динамічність зовнішнього середовища, збільшення асортименту продукції, великий обсяг фізичних операцій в системах розподілу, зростання тарифів на транспортні послуги, підвищення вимог споживачів до рівня обслуговування зумовлюють актуальність логістичного підходу до управління діяльністю підприємств. При цьому для вітчизняних підприємств вагоме значення має оцінка логістичного обслуговування та його якості.

В сучасній літературі та практичній діяльності оцінка якості транспортно-логістичного обслуговування дається на підставі використання загальних підходів до оцінки логістичного сервісу в цілому. Найбільш розповсюдженою [1-3 та ін.] є оцінка рівня логістичного обслуговування на підставі вибору значущих видів послуг, надання яких пов'язане із значними витратами, а ненадання з

істотними втратами на ринку. При цьому використовуються наступні критерії: термін постачання; точність постачання; готовність до постачання; якість постачань; інформаційна готовність; гнучкість.

Аналіз існуючих підходів до оцінки якості транспортно-логістичного обслуговування показав, що застосовувані критерії та методи їх оцінки не відображають аспекти споживчої оцінки та потребують удосконалення.

Нами пропонується здійснювати оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування з позицій окремих споживачів, враховуючі їхню думку стосовно елементів обслуговування та фактичного сприйняття. В основу розробки підходу до споживчої оцінки якості пропонується покласти типологію елементів обслуговування Кедотта-Терджена. Відповідно до цього сприйняття споживачем якості транспортно-логістичного обслуговування слід розглядати як формування в його свідомості відмінностей між очікуваним і фактично отриманим обслуговуванням з подальшим переростанням цього образу (через сприйняття і оцінку істотних властивостей отриманого обслуговування) в емоційний настрій, що характеризується силою (рівнем) і напрямом: сильний позитивний настрій – високий ступінь задоволеності – висока якість обслуговування або сильний негативний настрій – високий ступінь незадоволеності – низька якість обслуговування.

При цьому оцінка здійснюється на підставі критичних, нейтральних елементів та елементів, що приносять задоволення і елементів, що приносять розчарування. Критичні елементи базуються на обов'язкових стандартах, прийнятних для споживачів; викликають позитивну або негативну реакцію відповідно до виконання обов'язкових стандартів. До критичних елементів оцінки якості процесу транспортно-логістичного обслуговування слід віднести: точність виконання (своєчасне оформлення необхідної документації, забезпечення збереженої доставки вчасно, що обумовлено в контракті, інформування замовника про рух товару і ін.); безпека вантаження-розвантаження та ін.

Нейтральні елементи створюють максимально нейтральну зону й не впливають на якість; мають слабкий вплив на рівень задоволення споживачів. Нейтральними елементами оцінки якості ТЛО є інформація про підприємство та про його рівень ТЛО; уявлення споживача про якість, його вимоги; порівняння з подібними послугами, які надавались в минулому; культура персоналу

(професіоналізм, ввічливість та ін.).

Елементи, що приносять задоволення можуть викликати добру реакцію, якщо очікування задоволені. Наприклад, можливість модифікації існуючих схем постачань під потреби споживача; вбудовування нових замовлень у вже сформований план; пропозиція комплексних рішень.

Елементи, що приносять розчарування, мають місце, коли вони не виконані правильно, викликають негативну реакцію: наявність пошкодженого товару і погіршення його якості; випадки крадіжок, втрат, псування; повернення товарів покупцем, скарги покупців тощо.

Література.

1. Чухрай Н. Логістичне обслуговування. Львів: Нац. ун-т «Львівська політехніка», 2006. 292 с.

2. Джонсон Д., Вуд Д.Ф., Вордлоу Д.Л. и др. Современная логистика; пер. с англ. А.И. Мороза, С.Г. Тригуб и др. 7 е изд. Москва: Вильямс, 2002. 615 с.

3. Бауэрсокс Доналд Дж., Дейвид Дж. Клосс. Логистика: интегрированная цепь поставок; пер. с англ. 2-е изд. Москва: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. 640 с.

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

*Поправка К. С., студентка
Науковий керівник: Семенова Т. В., к. е. н., доцент
Національна металургійна академія України*

Успішне проведення в Україні економічних реформ багато вчених і практиків пов'язують з можливостями використання на всіх рівнях управління класичних інструментів менеджменту, маркетингу, логістики. Однак, як показав досвід реформування вітчизняної економіки, ці інструменти, що добре зарекомендували себе у стабільній економіці розвинених країн, не завжди і не скрізь успішно застосовуються в нашій країні. Це стосується передусім логістики, яка на відміну від менеджменту та маркетингу до сих пір не має чіткого концептуального бачення для її ефективного використання.

Метою будь-якої логістичної системи є забезпечення наявності необхідного товару в необхідній кількості та заданої якості в