

ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА

студенты гр. 101851 Григоренко В. А., Савко О. С.

Научный руководитель – ассистент Лапковская П.И.

Логистический сервис – комплекс услуг, оказываемых производителем в процессе доставки ресурсов потребителю. Логистический сервис включает 3 группы работ:

Предпродажные – работы по созданию логистического сервиса;

Продажные – предоставление информации о движении товара;

Послепродажные – гарантия, обмен товаров, предоставление документации, обучение пользователей, реализация запчастей.

Объект логистического сервиса – различные потребители материального потока: производственные предприятия, различные распределительные центры и конечные потребители. Логистический сервис охватывает всю логистическую цепь. Высокоорганизованный сервис является одним из важнейших условий функционирования современной логистики. Для поддержания необходимого уровня сервисного обслуживания на предприятиях создается специализированная служба, занимающаяся сервисным обслуживанием. Использование логистического сервиса помогает предприятиям систематизировать процесс, налаживать взаимосвязь предприятия со службами сервиса.

Для оценки качества логистического обслуживания применяют такие критерии как срок поставки, готовность к поставке, качество поставок, информационная готовность и гибкость.

Оценка качества логистического сервиса в цепи поставок проводится на основании методики «Цепочка сервиса».

Данная методика предусматривает исследование пожеланий потребителей и определение влияния логистических услуг на удовлетворение запросов потребителей, учитывая значение каждого звена в общем уровне логистического сервиса. На основании методики «Цепочка сервиса» можно выявить те логистические услуги, отказ от которых приводит к повышению эффективности функционирования всей цепи поставок. По результатам исследования приоритетные логистические услуги включаются в комплекс логистического обслуживания клиентов в процессе поставки.