

ОЦЕНКА УРОВНЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА ОДО «ТУТ И ТАМ ЛОГИСТИКС»

студент гр. 101851 Григоренко В.А.

Научный руководитель – ст. преподаватель Лапковская П.И.

Природа логистической деятельности предполагает возможность оказания потребителю материального потока разнообразных логистических услуг.

Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров. Логистический сервис осуществляется либо самим поставщиком, либо экспедиторской фирмой, специализирующейся в области предоставления услуг по доставке товаров.

Основным критерием, позволяющим оценить систему сервиса как с позиции поставщика, так и с позиции получателя услуг, является уровень логистического обслуживания.

Уровень логистического обслуживания - это количественная характеристика соответствия фактических значений показателя качества и количества логистических услуг оптимальным или теоретически возможным значениям этих показателей. Расчет данного показателя выполняется по следующей формуле:

$$Y_{\text{обсл}} = \frac{m}{M} * 100\% ,$$

где m – количественная оценка фактически оказываемого объема логистических услуг; M – количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса.

Уровень обслуживания потребителей определяется эффективностью логистики, слагаемые которой следующие: срок поставки; обязательность (точность) поставки; готовность к поставке; качество поставок; информационная готовность; гибкость.

Эффективное обслуживание клиентов требует определенной гибкости в предоставлении услуг и быстрой адаптации к изменениям внешней среды и к растущим потребностям клиентской базы. Эти требования ставят перед руководителями отделов условие необходимости регулярного проведения самоанализа по предоставлению основных услуг, особенно обеспечивающих конкурентные преимущества компании.