

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ТРАНСПОРТНОЙ ЛОГИСТИКИ

Федорова Светлана Геннадьевна

магистрант, Самарский государственный экономический университет, РФ, г Самара

INDICATORS OF THE QUALITY OF LOGISTICS SERVICES ON THE EXAMPLE OF TRANSPORT LOGISTICS

Svetlana Fedorova

Master of Samara State University of Economics, Russian Federation, Samara

Аннотация. Изучены особенности сервиса в транспортной логистике. Исследована методика измерения показателей качества логистического обслуживания в сфере транспорта. Предложена методика измерения показателей качества логистического обслуживания с помощью комплексного показателя.

Abstract. The features of the service in transport logistics were studied. The method of measuring the quality of logistics services in the transport sector is studied. A method for measuring the quality of logistics services using a complex indicator is proposed.

Ключевые слова: показатели качества, логистическое обслуживание, сервис.

Keywords: quality indicators, logistics services, service.

Любое предприятие на рынке, внедряя логистику и формируя соответствующую ее целям логистическую систему, стремится оценить ее фактическую или потенциальную эффективность. Качество сервиса в логистике проявляется в тот момент, когда встречаются поставщик сервиса и покупатель. Несмотря на важность измерения показателей логистического сервиса до сих пор отсутствуют эффективные способы комплексной оценки его качества, что объясняется некоторыми особенностями сервиса. К таким особенностям относятся:

- Неосвязаемость сервиса, т.е. его невозможно ощутить до момента потребления.
- Услуги потребляются в тот момент, когда они производятся, т.е. услуги невозможно хранить, транспортировать и создавать запас, что обуславливает необходимость создания и поддержания резервов в виде производственных мощностей.
- Непредсказуемость и непостоянство качества этой продукции (техническое состояние транспортных средств, время и место предоставления услуги и т.д.).
- Динамизм логистических процессов. В частности, оказание транспортных услуг связано с повышенным риском, что выражается в непредвиденном характере поломок, влиянием погодных условий на процесс транспортировки и др.

- Транспорт не создает готовую продукцию, дополнительная стоимость товара складывается в результате затраченных при перемещении средств и труда работников транспорта [1, с. 282].

Указанные характеристики и особенности услуг играют важную роль в логистическом процессе. Измерение качества сервиса при анализе и проектировании логистической системы должно основываться на критериях, используемых покупателями логистических услуг для этих целей. Когда покупатель оценивает качество логистического сервиса, он сравнивает некоторые фактические значения «параметров измерения» качества с ожидаемыми им величинами этих параметров, и если эти ожидания совпадают, то качество признается удовлетворительным

Качество логистического сервиса является одним из ключевых факторов достижения конкурентных преимуществ. Непрерывный мониторинг качества услуг во всей цепочки образования стоимости позволяет проанализировать, насколько эффективно используются ресурсы, выявить источники потерь и обосновать направления оптимизации логистических бизнес-процессов.

При выборе перевозчика грузовладелец в большей степени оценивает уровень качества транспортного обслуживания. Важнейшим принципом применения методики комплексной оценки качества транспортного обслуживания является относительность показателей качества, определяемых отношением фактического и нормативного значения каждого показателя. Этот подход повышает уровень информативности и сопоставимости показателей.

Для анализа и планирования уровня качества транспортного обслуживания целесообразно использовать следующую систему показателей:

1. Уровень соблюдения сроков доставки обуславливается точностью прибытия груза к заранее установленному сроку.
2. Уровень ритмичности поставок характеризует частоту поступления груза за установленный промежуток времени.
3. Уровень сохранности грузов можно оценить натуральной (тонн) или стоимостной (рублей) величиной потерь, понесенных по причине порчи или утраты грузов при транспортировке, за вычетом потерь в пределах норм естественной убыли.
4. Полнота удовлетворения спроса определяется соотношением предъявленного (сумма заявок грузовладельцев на перевозки) и своевременно удовлетворенного спроса на перевозки.
5. Уровень безопасности перевозок характеризуется степенью защищенности транспортного средства от актов незаконного вмешательства и вероятностью возникновения аварий и крушений [3, с. 137].

В табл. 1 приведены формулы расчета системы показателей качества транспортного обслуживания в текущем периоде.

Таблица 1.

Методика расчета показателей качества транспортного обслуживания

№ п/п	Показатель	Формула	Примечание
11	Уровень соблюдения сроков доставки	$K_{сд} = \frac{N_{сд}}{N_o}$	Где $N_{сд}$ - число отправок, доставленных с соблюдением нормативного срока доставки, ед.; N_o – общее число отправок за период, ед.
22	Уровень ритмичности поставок	$K_{рп} = \frac{N_{рп}}{N_o}$	Где $N_{рп}$ - число отправок, выполненных с соблюдением гарантированного интервала установленного времени прибытия, ед.
33	Уровень сохранности грузов	$K_{сг} = \frac{N_{сг}}{N_o}$	Где $N_{сг}$ – число отправок, доставленных без потерь груза или с потерями, не превышающими норм естественной убыли, ед.
44	Полнота удовлетворения спроса	$K_{ус} = \frac{N_o}{N_z}$	Где N_z – число поданных заявок на перевозку за период, ед.
55	Уровень безопасности перевозок	$K_{бп} = \frac{B_n}{B_{\phi} \times q_6}$	Где B_n – норматив безопасности движения, (0,9 для автомобильного транспорта); B_{ϕ} - фактический уровень безопасности – относительная величина аварий на транспорте на 1 млн ткм; q_6 – коэф-т, учитывающий тяжесть отдельных нарушений, повлекших человеческие жертвы и большой материальный ущерб ($q_6 > 1$)

Представленные выше показатели качества транспортного обслуживания целесообразно сводить в один общий, комплексный показатель. Комплексную оценку можно проводить аддитивным методом по формуле 1:

$$K_{пк} = \sum_{i=1}^n K_i \times a_i \quad (1)$$

Где a_i – удельные веса i -тых показателей качества транспортного обслуживания в общей системе $\sum a_i = 1$,

K_i – относительное значение i -того показателя качества.

Удельный вес как статистический показатель рассчитывается в процентах, представляет собой долю отдельного компонента в общей совокупности и иллюстрирует значимость показателя среди однородных показателей.

Данную методику комплексной оценки качества транспортного обслуживания можно применять для сопоставления уровня качества по видам транспорта, транспортным компаниям и др. Эффективность данной системы оценки качества выражается в следующем:

- Определение комплексного уровня качества необходимо для дальнейшего сопоставления его с тарифной ставкой и определения соответствующих надбавок при повышении качества и скидок при его снижении.
- Контроль за показателями качества и сопоставление их с нормативными по отрасли поможет повысить уровень качества перевозок.

При улучшении качества транспортного обслуживания возникает экономический эффект в виде «предотвращенного убытка». Это невопреки мерам по обеспечению качества отрицательный экономический результат, например, упущенная выгода (недополучение имущественных благ, которые могли бы быть получены, если бы было обеспечено заявленное качество). Это может быть связано со штрафами, связанных с отклонением от заявленного срока доставки грузов.

Список литературы:

1. Бауэрсокс Д.Д., Клосс Д.Д. Логистика: интегрированная цепь поставок. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2014. – 640 с. с. 282, 290.
2. Маликов О.Б. Складская и транспортная логистика в цепях поставок: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2017. – 400 с. с. 288.
3. Маликов О.Б. Перевозки и складирование товаров в цепях поставок: монография. – М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017. – 536 с. с. 137.
4. Шевелев В.Я. Технология и организация перевозок: учебное пособие. – Новороссийск: МГА им. адм. Ф.Ф. Ушакова, 2017. – 156 с.