

УДК 338.2

Лазечко Х. – ст. гр. БМс-31

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ЛОГІСТИЧНИЙ СЕРВІС ТА ЙОГО ВИДОВА ХАРАКТЕРИСТИКА

Науковий керівник : к.е.н. Малюта Л.Я.

Сучасна вітчизняна і світова практика свідчать про зростання ролі послуг у конкурентоспроможності підприємств на ринках збуту. Це пояснюється в першу чергу тим, що в сучасній економіці чітко простежується напрямок розвитку сукупної пропозиції “товару – послуги”. Тому в останні роки прерогативою логістики, поряд з управлінням матеріальними потоками, стає управління сервісними потоками. Зокрема, на Заході широко використовуються поняття “логістика сервісного відгуку” (SRL), що визначається як процес координації логістичних операцій, необхідних для надання послуг найефективнішим щодо витрат способом і задоволення запитів споживачів. Критичними елементами цього підходу є приймання замовлень на послуги і моніторинг надання послуг.

Таким чином, предметом логістичного сервісу є певний комплекс (набір) відповідних послуг, які надаються в процесі безпосереднього постачання товарів споживачам. Відповідно об’єктом логістичного сервісу виступають конкретні споживачі матеріальних потоків.

Логістичне сервісне обслуговування споживачів може здійснюватися як самим виробником, так і торгово-посередницькою структурою, а також спеціалізованими транспортно-експедиційними фірмами. Це залежить від виду логістичної системи, рівня вимог споживачів і стратегії постачальника (виробника, торгового посередника).

Вцілому всі роботи й операції в сфері логістичного обслуговування можна класифікувати за такими ознаками:

- за часом здійснення:

1) послуги передпродажного характеру – це роботи й операції з формування попиту на логістичне обслуговування (до них відносять: консультації, демонстрації тощо);

2) логістичні послуги в процесі реалізації – надаються в процесі реалізації товарів. Вони забезпечують ефективне просування матеріальних потоків і доставку продукції до місця призначення, строго дотримуючись замовлень споживачів(до них можна віднести: наявність товарних запасів на складі, пакування, маркування, надання інформації про проходження вантажів, роботу із забезпечення надійності постачань);

3) логістичні послуги післяпродажного характеру(до них відносять: гарантійне обслуговування, забезпечення запасними частинами, зобов’язання щодо розгляду претензій покупців, забезпечення зворотних потоків, забезпечення обміну продукції).

- за змістом робіт:

1) жорсткий сервіс – включає послуги, пов’язані із забезпеченням працездатності, безвідмовності погоджених параметрів експлуатації товару;

2) м’який сервіс – послуги, пов’язані з більш ефективною експлуатацією товарів в конкретних умовах роботи споживача, а також розширенням сфери його використання.

Таким чином, логістичний сервіс – це важлива складова процесу обслуговування, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб споживачів за умови підтримки ефективного рівня витрат у ланцюзі постачань.