

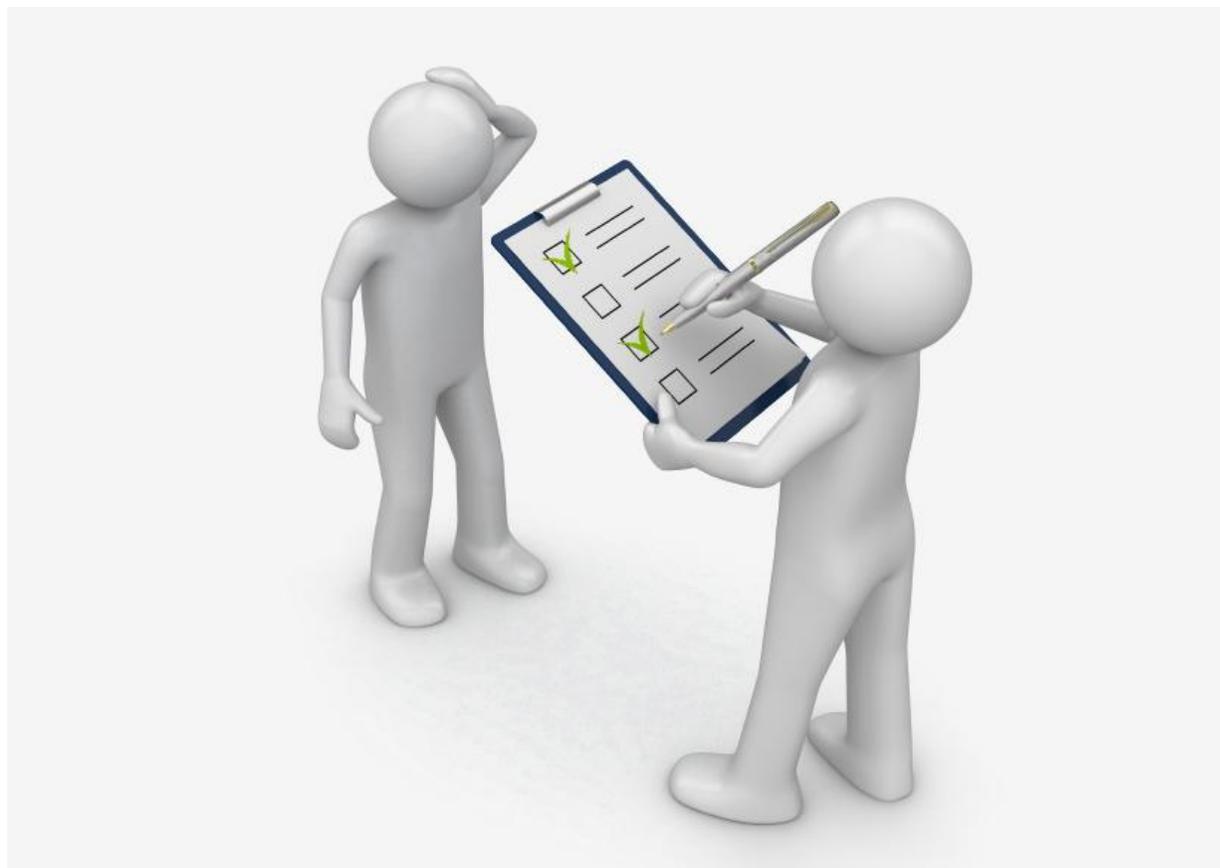
# ТЕМА: КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

---



# План:

- Ознакомится с понятием логистического сервиса.
- Отдельно изучить каждый из критериев логистического сервиса.
- Сделать заключение.



# Цель:

Ознакомиться с критериями логистического сервиса и детально их разобрать.



# Источники.

- [www.logistics.ru](http://www.logistics.ru)
- [www.aup.ru](http://www.aup.ru)
- [www.bizbook.online](http://www.bizbook.online)



# Понятие логистического сервиса

- **Услуга** – это чье-либо действие, приносящее пользу, помощь другому. Работа по оказанию услуг называется **сервисом**. *Объектом* логистического сервиса являются различные потребители: производственные предприятия, различные распределительные центры и конечные потребители. Осуществляется логистический сервис либо самим поставщиком, либо посредником, который участвует в производственно-сбытовом процессе и специализируется в области сервисного обслуживания. Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе заказа, покупки, поставки и дальнейшего обслуживания продукции.

# Критерии качества логистического обслуживания

Для оценки качества логистического обслуживания применяют следующие критерии:

- • надежность поставки;
- • полное время от получения заказа до поставки партии товаров;
- • гибкость поставки;
- • наличие запасов на складе поставщика;
- • возможность предоставления кредитов и др.;
- • номенклатура и количество;
- • качество;
- • время;
- • цена;

# Надежность поставки.

- **Надежность поставки** – это способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки поставки в установленных пределах. Надежность поставки определяется надежностью соблюдения сроков выполнения отдельных видов работ, которые включает в себя процесс поставки. Существенным фактором, влияющим на надежность поставки, является наличие предусмотренных договором *обязательств* (гарантий), в силу которых поставщик несет ответственность в случае нарушения сроков поставки.
- С понятием надежности связаны такие характеристики поставки, как своевременность и ритмичность. **Своевременность** поставок сводится к тому, что поставщик в течение всего планового периода доставляет продукцию в установленные договором сроки. Ритмичность поставок является составной частью своевременности поставок и означает, что поставки в пределах установленных сроков производятся через равные или близкие по величине промежутки времени (интервалы).

# *Полное время от получения заказа до поставки.*

Включает следующие составляющие:

- • время оформления заказа;
- • время изготовления (в случае производства заказанных товаров);
- • время упаковки;
- • время отгрузки;
- • время доставки.



# Гибкость поставки.

- **Гибкость поставки** – это способность поставляющей системы учитывать особые положения (или пожелания) клиентов, а именно:
  - возможность изменения формы заказа;
  - возможность изменения способа передачи заказа;
  - возможность изменения вида тары и упаковки;
  - возможность отзыва заявки на поставку;
  - возможность получения клиентом информации о состоянии его заказа;
  - отношение к жалобам при некомплектных поставках.

# Номенклатура и количество.

Критерий «номенклатура и количество» включает количество отказов в продаже по каждому виду продукции либо по причине отсутствия производственных ресурсов, либо в связи с неэффективностью организации продаж. С этим критерием связаны понятия комплектности и ассортимента поставки.



- **Комплектность** поставки является важной проблемой в сбытовой деятельности и представляет собой поставки укомплектованных изделий или комплекта оборудования, деталей, запасных частей, а также неоднородных видов изделий, требующих одновременного поступления к месту потребления (монтажа, замены или эксплуатации). Комплектование продукции означает подбор всех деталей, узлов, принадлежностей, входящих в комплект готового изделия, согласно ГОСТу, техническим условиям, прейскурантам, договорам и другим нормативным документам, регламентирующим комплектную поставку.
- Ассортимент поставок делится на развернутый ассортимент и групповой ассортимент.
- **Развернутый ассортимент (номенклатура)** характеризует продукцию по маркам, профилям, сортам, типам, раз-мерам, артикулам. Это конкретный перечень продукции, на которую предъявляет спрос потребитель при заказе и который предусматри-вается в ГОСТе, технических условиях или в других нормативных документах. Заказы потребителей, а также поставки продукции осуществляются, как правило, в раз-вернутом ассортименте.
- Для рациональной организации планирования распределения и поставок в отраслях с широким ассортиментом продукции разрабатывается **групповой ассортимент** – это укрупнен-ный перечень продукции, полученный в результате сведения позиций развернутого ассортимента в отдельные группы по существенным техническим и экономическим признакам.

# Качество.

- Критерий «качество» рассматривает возможность удовлетворения потребительского спроса по каждому виду продукции с позиции его соответствия потребительским требованиям.



- **Группы продукции по уровням качества**

- 1) **продукция высшего качества** превосходит по своим технико-экономическим показателям аналогичную продукцию конкурентов. Как правило, это принципиально новая продукция. Производитель в этом случае может значительно увеличить свою прибыль как за счет установления более высоких цен на продукцию, так и за счет увеличения доли рынка;
- 2) **конкурентоспособная продукция** в основном соответствует высокому уровню качества, но может иметь и средний уровень качества среди аналогичной продукции на данном рынке. В последней ситуации конкурентоспособность продукции достигается за счет более эффективных маркетинговых мероприятий по рекламе и стимулированию продаж;
- 3) **продукция с пониженным уровнем качества** имеет в целом несколько худшие потребительские свойства, чем продукция большинства конкурентов. Сохранение стабильности рыночной позиции производителя может происходить за счет применения стратегии снижения цен на такую продукцию;
- 4) **продукция с низким уровнем качества** обычно не конкурентоспособна; потребность в такой продукции отсутствует либо продукция может быть реализована по очень низким ценам. Производитель в этом случае должен либо повышать качество продукции, либо создавать новую продукцию.

# Время.

- Критерий «**время**» характеризует возможность удовлетворения потребительского спроса по времени поставок (период времени между получением заявки на продукцию и получением готовой продукции) относительно среднерыночного времени поставок по каждому виду продукции.



# Цена.

- Критерии «цена» рассматривает количество потребительских отказов в связи с отклонением цен от среднерыночных.



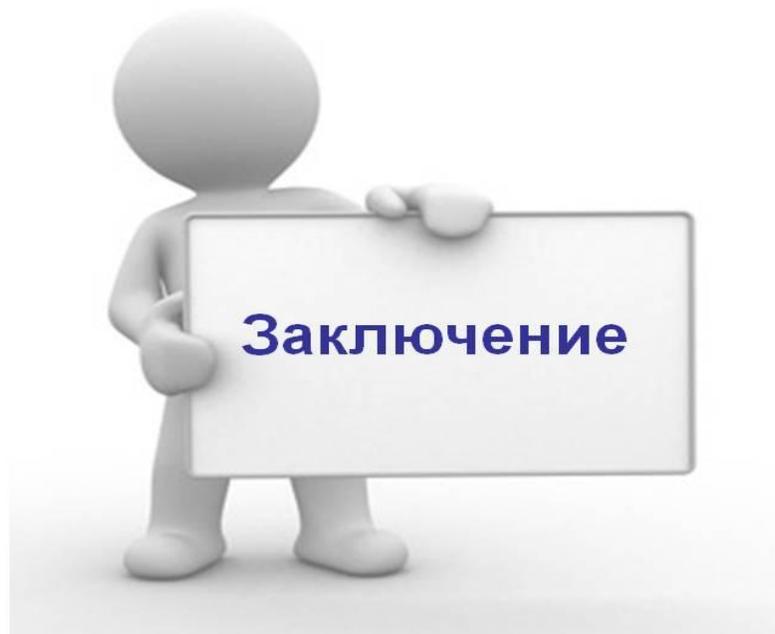
# Наличие запасов на складе поставщика.

- **Материальный запас (МЗ)** – это находящиеся на разных стадиях производства и обращения продукция производственно-технического назначения, изделия народного потребления и другие товары, ожидающие вступления в процесс производственного или личного потребления.



- **Причины создания запасов**

- 1) возможность **нарушения установленного графика** поставок (негативное последствие – остановка производственного процесса);
- 2) возможность **колебания спроса** (негативное последствие – неудовлетворенный спрос, потеря прибыли, имиджа);
- 3) **сезонные колебания производства** некоторых видов товаров при относительно равномерном их потреблении, например, уборка и потребление картофеля (последствие – необходимость накопления товара для последующего равномерного распределения в течение года);
- 4) возможность **равномерного выполнения операций производства и распределения** (наличие запасов готовой продукции сглаживает колебание интенсивности производства, результат – равномерность распределения продукции; наличие производственных запасов сглаживает колебания в поставках сырья и полуфабрикатов, результат – равномерность процесса производства).
- 5) **скидки за покупку** крупной партии товаров; возможность получения прибыли за счет **спекуляции** при предвидении резкого повышения цен на товары;
- 6) **издержки оформления заказа**: поиск поставщика, проведение переговоров, командировки, междугородние переговоры и т.п. (последствие – необходимость увеличить заказываемую партию, а значит, и запас);
- 7) **необходимость немедленного обслуживания** покупателей (выдать товар из запаса быстрее, чем произвести или закупить, что повышает конкурентоспособность предприятия);
- 8) **минимизация простоев** производства из-за **отсутствия запасных частей** (особенно для предприятий с непрерывным процессом производства);
- 9) **упрощение процесса управления производством** (наличие производственных запасов позволяет снизить требования к степени согласованности производственных процессов, что снижает издержки на организацию управления этими процессами).



**Критерии логистического сервиса достаточно разнообразны и обширны. Они одни из важнейших частей логистики без которых, не будет эффективно функционировать логистическая система.**

# Презентацию подготовили:

- **Кливлеев Роман**
- Кудрин Егор
- Манасыпов Расул