

## ДІАГНОСТИКА ЯКОСТІ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЛАНЦЮГАХ ТОВАРНИХ РИНКІВ

*Нікішина О.В., д.е.н., старший науковий співробітник,  
[ksenkych@gmail.com](mailto:ksenkych@gmail.com)*

*Інститут проблем ринку та економіко-екологічних  
досліджень НАН України*

Діагностика якості логістичного обслуговування споживачів, як складова методології діагностики ефективності логістичних ланцюгів товарних ринків (далі – ЛЛТР), передбачає визначення «розривів» між очікуваним і фактичним рівнем послуг, причинно-наслідкових зв'язків між оціночними показниками, здійснення коригуючих дій щодо подолання таких «розривів». Результати діагностики формують аналітичний фундамент для розробки інноваційних логістичних і маркетингових стратегій відтворювального розвитку товарних ринків. Для макрологістичних систем (зокрема, ринків) питання конструювання збалансованих показників для оцінки якості обслуговування споживачів залишається невирішеним, обумовлюючи необхідність нових досліджень.

Розроблена автором система показників для діагностики якості обслуговування споживачів в ЛЛТР наведена в табл. 1. До її складу включено дві підгрупи: загальні показники, притаманні будь-яким типам ринків, і специфічні, склад яких визначається особливостями процесів відтворення й товароруху певного ринку. Особливістю ринкових логістичних ланцюгів є різні їх типи (за будовою, кількістю ланок, специфікою логістики) та поділ споживчої ланки на сегменти промислового споживання (сировина для подальшої переробки) і кінцевого споживання (готові товари для населення). Ці особливості важливо враховувати в ході розробки системи показників.

Таблиця 1

**Система показників для діагностики якості логістичного  
обслуговування споживачів в ЛЛТР\***

Групи	Показники	Рівень
1. Загальні показники якості логістичного обслуговування в ЛЛТР	1.1. Рівень задоволення внутрішнього (промислового й споживчого) попиту в державі**	1. Дуже низький (0 – 0,20)  2. Низький (0,21-0,35)  3. Середній (0,36-0,65)  4. Високий (0,66-0,80)  5. Дуже високий (0,81-1,00)
	1.2. Гнучкість ЛЛТР (здатність реагувати на зовнішні впливи)	
	1.3. Надійність логістичного обслуговування в ЛЛТР (виконання договірних зобов'язань)	
	1.4. Безперервність постачань сировини й товару	
	1.5. Ступінь задоволення споживачів за часовими параметрами	
	1.6. Корисність логістичного обслуговування в ЛЛТР	
	1.7. Рівень використання інноваційних логістичних технологій**	
2. Специфічні показники якості ЛО для певних товарних ринків	Визначаються особливостями процесів відтворення й товароруху певних ринків	
	<p><i>Приклади:</i></p> <p>2.1. Для ринку зерна (промислове споживання): – достатність запасів зерна для внутрішнього споживання**; – доступність елеваторних послуг для зерновиробників**; – співвідношення якості/ціна послуг зернових складів**.</p> <p>2.2. Для ринку хліба та хлібобулочних виробів (кінцеве споживання населенням): – асортиментна диференціація товарів **; – співвідношення якості/ціна продукції **; – якість торгівельного обслуговування споживачів.</p>	

\*Розроблено із використанням джерел [1, 2];

\*\*Показник запропоновано автором.

Грунтуючись на базових характеристиках ланцюгів товарних ринків, до складу підгрупи загальних показників якості логістичного обслуговування віднесено 7 параметрів. Найголовнішими з них є рівень задоволення внутрішнього попиту в державі (оцінює збалансованість кількісно-якісних параметрів попиту й пропозиції певних видів товарів), гнучкість ЛЛТР, тобто їх здатність оперативно реагувати на зміни у зовнішньому турбулентному середовищі, та надійність логістичного обслуговування, що визначає здатність суб'єктів виконати в належний термін договірні зобов'язання перед споживачами.

В свою чергу, надійність логістичного обслуговування в ринку залежить від безперервності постачань сировини й товару та оптимальних часових параметрів логістичного циклу, тобто інших оціночних показників, включених до підгрупи. З огляду на вагому роль інновацій у формуванні логістичних стратегій, до складу першої підгрупи інтегровано показник рівня використання інноваційних логістичних технологій в певному ринку, зокрема, «холодної» логістики, нових способів зберігання товарів тощо. У мікрологістичних системах в ході встановлення відносної значимості кожного показника для узагальненої оцінки рівня якості послуг, як правило, найважливішим параметром є надійність. У ЛЛТР найвищу значимість має рівень задоволення внутрішнього попиту, оскільки він впливає на стан економічної безпеки держави, та гнучкість ЛЛТР, яка в умовах зовнішньої нестабільності забезпечить суб'єктам ринку відтворювальну спроможність.

Друга підгрупа об'єднала низку специфічних показників якості обслуговування, які диференціюються як за сегментами споживання (промислове й кінцеве), так і специфікою процесів відтворення й логістики певних товарних ринків (див. табл. 1). Діагностика якості

логістичного обслуговування в ЛЛТР передбачає три етапи: (1) формування комплексу загальних і специфічних показників у відповідності із цільовими орієнтирами логістичної системи; (2) обґрунтування відносної значимості кожного показника з урахуванням сучасних логістичних тенденцій певного товарного ринку; (3) розрахунок узагальненого індикатора якості логістичних послуг. На всіх етапах діагностики якості логістичного обслуговування доцільно застосовувати метод експертних оцінок. Для якісної оцінки показників в ЛЛТР запропоновано використати класичну шкалу якості Харрінгтона [2].

У площині економічних інтересів держави діагностика якості обслуговування в ЛЛТР дозволяє обґрунтувати пріоритети і стратегічні орієнтири логістичного розвитку певних товарних ринків, інструментарій подолання «розривів» та покращання певних оціночних показників, що визначають стан національної економічної безпеки. Для суб'єктів ринку запропонований методичний підхід до діагностики якості обслуговування в ЛЛТР формує підґрунтя для розробки логістичної і маркетингової стратегій та досягнення консенсусу між рівнем логістичних витрат і якості обслуговування.

### **Література:**

1. Сумець О.М. Оцінка рівня логістичного обслуговування споживачів продукції виробничих підприємств. Вісник ХНТУСГ ім. Петра Василенка. 2016. Вип. 172, С. 181-189.
2. Harrington E.C. The desirability function, Industrial Quality Control. 1965. Vol. 21, №10, С. 494-498.