**Статья на тему «Понятие и виды логистического сервиса».**

**Аннотация.**В современном мире логистика быстро развивается. Уровень логистического сервиса определяет преимущества в конкурентной борьбе на мировом рынке. В статье рассматривается понятие и роль сервиса.

**Ключевые слова**: логистика, сервис, потребитель, стоимость.

Зарубежные ученые выделяют *базовый уровень логистического обслуживания* и *услуги по дополнительной стоимости.*

***Базовый уровень обслуживания*** - это все равно определенный уровень обслуживания потребителей, на котором предприятия строят свои основные хозяйственные связи, позволяет завоевать и сохранить общую лояльность потребителей [24]. Он имеет следующие *характеристики:*

1) *доступность* - определяется следующим критериям деятельности, как: вероятность возникновения дефицита (нехватки запасов), норма насыщения спроса, полнота охвата заказов;

2) *функциональность* - характеризуется способностью придерживаться ожидаемых сроков и приемлемой сменяемости операций и определяется такими оперативными показателями, как: скорость, бесперебойность, гибкость, уровень брака / ликвидации недостатков;

3) надежность - способность соблюдать планового уровня доступности запасов и функциональности операций;

4) непрерывное совершенствование.

***Услуги по дополнительной стоимости*** - это средство укрепления связей с потребителями путем принятия индивидуальных решений и особых действий, создающих добавленную стоимость и помогают потребителям достичь ожидаемых результатов, ориентируясь при этом, как правило, на крупных потребителей. Например, дополнительная стоимость может создаваться индивидуальной упаковкой для клиента или особым ярлыком, разработкой особой тары для массовых партий товара или крупногабаритного груза, предоставление информационных услуг, облегчающих процесс покупки и др. [24].

В современной сервисной логистике технологические факторы играют все меньшую роль в ограничении уровня сервиса. Внедрение гибких производств, компьютерной техники и т.д. позволяет сделать услугу практически любого уровня сложности с учетом индивидуальных запросов потребителя. Ограничителем уровня сервиса становятся экономические факторы. С одной стороны, имеет ли предприятие финансовые возможности обеспечить более высокий уровень сервиса, а с другой стороны - смогут потребители покупать высококачественные, но дорогие услуги. Например, предприятие, потратив большие средства для достижения абсолютной бездефектности выполнения заказов клиентов, рискует предоставить своим покупателям услуги, в которых они не нуждаются, которых они не ждут и вовсе не хотят за ту цену, которую им предлагают заплатить.

Поэтому, процесс логистического обслуживания клиента связан с решением таких вопросов:

- Какой уровень расходов доступен для обеспечения приемлемого уровня обслуживания клиента;

- Какова эффективность может быть получена при повышении уровня обслуживания клиента;

- Какой уровень обслуживания можно считать стандартным и какова ситуация с этим у конкурентов.

***Оптимальный логистический сервис*** - это баланс (разумный компромисс) между приоритетом высококачественного обслуживания потребителей и соответствующих расходов, необходимыми для его обеспечения.

Широкая номенклатура логистических услуг и значительный диапазон изменения их качества, влияние услуг на конкурентоспособность фирмы и величину расходов актуализируют необходимость формирования стратегий предприятия в сфере логистического обслуживания потребителей.

В сервисной логистике различают следующие *концепции сервиса.*

1. *Базовый уровень сервиса* - обслуживание, которое предприятие должно обеспечить всем потребителям. Если фирма приняла заказ от потребителя, оно обязано обслужить его на установленном базовом уровне. С другой стороны, допустимо и оправдано предложить потребителям повышенный уровень сервиса с соответствующей оплатой.

2. *Обслуживание, что способствует деловым успехам партнеров.* Производители и потребители услуг совместно определяют требования к содержанию и качеству сервиса, объединяют усилия для достижения необходимого качества услуг, обмениваются информацией и тем самым облегчают друг другу ведения бизнеса.

3. *Концепция полного удовлетворения потребителей* (совершенное обслуживание, ноль дефектов) - избирательное обслуживание потребителей, приносят значительную прибыль фирме, оправдывает высокие затраты на сервис. Внедрение концепции совершенного обслуживания потребителей требует длительного времени, длительных хозяйственных связей и высокой степени доверия между партнерами. Достижение такого уровня обслуживания ставит партнеров в более тесную зависимость друг от друга, поэтому необходимо свободный обмен информацией, совместное прогнозирование будущей деятельности и т.д

Установлено, что к ключевым параметрам качества логистического обслуживания потребители относят:

1. Время от получения заказа поставщиком до доставки продукции потребителю (заказчику);
2. гарантированную надежность доставки при любых условиях;
3. реальную возможность доставки по первому требованию заказчика;
4. наличие необходимых запасов в логистической системе;
5. стабильность материально-технического обеспечения клиентов;
6. максимальное соответствие выполнения заказов требованиям клиентов;
7. прогрессирующую степень доступности выполнения заказов в действующей логистической системе;
8. удобство размещения заказа в логистической системе в любое время;
9. скорейшее подтверждение заказа, принятого поставщиком к исполнению;
10. объективность цен на логистические услуги;
11. регулярное информирование клиентов об уровне и структуре затрат на логистическое обслуживание;
12. наличие в логистической системе возможностей предоставления постоянным клиентам товарных кредитов и скрытых скидок в виде бесплатно оказываемых логистических услуг;
13. высокую эффективность технологии грузопереработки на складах и других трансформационных объектах логистической системы;
14. обеспечение высокого качества упаковки товарной продукции;
15. прогрессирующую возможность осуществления пакетных и контейнерных перевозок.

Список литературы:

1.     Александров, О. А. Логистика : учебное пособие / О. А. Александров. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 217 с.

2.     Канке, А. А. Логистика : учебное пособие / А. А. Канке, И. П. Кошевая. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022.

3.     Логистика : учебник / под ред. Б. А. Аникина. — 4-e изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2019.