

Оценивание качества логистических услуг по международным автомобильным перевозкам негабаритных грузов

*В.Г. Алькема, д.э.н., профессор, заведующий кафедрой
управленческих технологий,*

Университет экономики и права «КРОК»

V_alkema@i.ua

А.В. Романюк, магистрант специальности «Логистика»,

Университет экономики и права «КРОК»

exl2010pytnik@mail.ru

Методология исследования. С помощью системного подхода и логического метода исследован процесс транспортно-логистического обслуживания международных автомобильных грузовых перевозок с пакетом попутных услуг. На основании методов анализа и конкретизации определены критерии оценивания качества транспортно-логистических услуг. На основании GAP-модели Зейтгамла, или «модели разрывов», определены критерии эффективности реализации транспортно-логистических услуг. Для определения вида «разрывов» в понимании качества транспортно-логистического обслуживания проведено анкетирование потребителей и менеджеров по логистике компании.

Результаты. Проанализирована структурно-логическая схема предоставления комплекса услуг по международным грузовым автомобильным перевозкам. Сформирован усовершенствованный алгоритм реализации комплекса транспортно-логистического обслуживания в процессе осуществления международных автомобильных перевозок негабаритных грузов. Определены групповые критерии оценки качества транспортно-логистического обслуживания международных грузовых автомобильных перевозок. Путем рейтингования мнений потребителей приоритетными критериями качества транспортно-логистического сервиса определены комплексность услуг, их доступность и надежность.

Новизна. Выделены пять видов «разрывов» между соответствующими процессами транспортно-логистической системы. В результате исследования оценивания качества транспортно-логистического сервиса установлено, что мнения клиентов и менеджеров предприятия о важности отдельных критериев качества транспортно-логистического сервиса не совпадают. Приоритетными критериями качества, по мнению потребителей, является комплексность услуг, их доступность и надежность. Установлены причины неудовлетворенности клиентов качеством логистического сервиса и предложены адекватные меры по их устранению.

Практическая значимость. Результаты проведенного исследования являются основанием для разработки проектов функциональной и организационной реструктуризации транспортно-экспедиционных предприятий с целью улучшения качества их сервиса в процессе предоставления услуг по международным грузовым автомобильным перевозкам.