

Оцінювання якості логістичних послуг з міжнародних автомобільних перевезень негабаритних вантажів

*В.Г. Алькема, д.е.н., професор, завідувач кафедри
управлінських технологій,*

*Університет економіки та права «КРОК»
V_alkema@i.ua*

*О.В. Романюк, магістрант спеціальності «Логістика»,
Університет економіки та права «КРОК»
exl2010pytnik@mail.ru*

Методологія дослідження. За допомогою системного підходу та логічного методу досліджено процес транспортно-логістичного обслуговування міжнародних автомобільних вантажних перевезень із пакетом супутніх послуг. На підставі методів аналізу та конкретизації визначено критерії оцінювання якості транспортно-логістичних послуг. Визначення критеріїв ефективності реалізації транспортно-логістичних послуг здійснено на підставі GAP-моделі Зейтгамла, або «моделі розходжень». Для визначення «розходжень» у розумінні якості транспортно-логістичного обслуговування проведено анкетування споживачів і менеджерів з логістики компанії.

Результати. Проаналізовано структурно-логічну схему надання комплексу послуг з міжнародних вантажних автомобільних перевезень. Сформовано удосконалений алгоритм реалізації комплексу транспортно-логістичного обслуговування в процесі здійснення міжнародних автомобільних перевезень негабаритних вантажів. Розкрито сутність та особливості оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування цього процесу. Визначено групові критерії оцінювання якості транспортно-логістичного обслуговування міжнародних вантажних автомобільних перевезень. Шляхом рейтингування думок споживачів пріоритетними критеріями якості транспортно-логістичного сервісу визначено комплексність послуг, їхня доступність і надійність.

Новизна. Виділено п'ять «розходжень» між відповідними процесами транспортно-логістичної системи. У результаті дослідження оцінювання якості транспортно-логістичного сервісу виявлено, що думки клієнтів і менеджерів підприємства стосовно важливості окремих критеріїв якості транспортно-логістичного сервісу не співпадають. Пріоритетними критеріями якості, на думку споживачів, є комплексність послуг, їхня доступність і надійність. Визначено причини незадоволеності клієнтів якістю логістичного сервісу і запропоновано відповідні заходи щодо їх усунення.

Практична значущість. Результати дослідження є підставою для розроблення проектів функціональної та організаційної реструктуризації транспортно-експедиційних підприємств з метою покращення якості їх сервісу в процесі надання послуг з міжнародних вантажних автомобільних перевезень.