

УДК 005.6:656

DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-5-48>

Чорнописька Н.В.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри маркетингу і логістики
Національного університету «Львівська політехніка»

Болібрux Л.І.

магістр
Національного університету «Львівська політехніка»

Chornopyska Nataliya

Lviv Polytechnic National University

Bolibrukh Lidiya

Lviv Polytechnic National University

ЯКІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ВІТЧИЗНЯНОГО РИНКУ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

QUALITATIVE DETERMINANTS OF THE LOGISTICS SERVICES DOMESTIC MARKET

Представлено загальний стан вітчизняного ринку логістичних послуг в системі управління якістю та запропоновано напрями розвитку. Здійснено маркетингове дослідження сегменту, який вважається певним стандартом логістичної галузі, – контрактна логістика. Доведено необхідність стандартизації логістичних послуг та сертифікації логістичних підприємств для їх успішного функціонування в довгостроковій перспективі. Встановлено, що сертифікація відповідно до міжнародних стандартів є передумовою включення логістичних операторів в глобальні ланцюги поставок, сприяє удосконаленню бізнес-процесів в ланцюгу створення доданої цінності споживачу і, як наслідок, гарантує вищу якість логістичної послуги. З'ясовано та визначено вагомість фахових компетентностей у якості логістичних послуг. Узагальнено існуючі методи оцінювання якості логістичних послуг. Ідентифіковано ті методи, які застосовуються на практиці серед логістичних операторів. Встановлено відсутність єдиного методичного підходу, обґрунтовано доцільність його розроблення.

Ключові слова: якість логістичних послуг, компетентність, методи оцінювання якості логістичних послуг, стандартизація, сертифікація, логістичний оператор, ринок логістичних послуг.

Представлено общее состояние отечественного рынка логистических услуг в системе управления качеством и предложены направления развития. Осуществлено маркетинговое исследование сегмента, который считается определенным стандартом логистической отрасли, – контрактная логистика. Доказана необходимость стандартизации логистических услуг и сертификации логистических предприятий для их успешного функционирования в долгосрочной перспективе. Установлено, что сертификация в соответствии с международными стандартами является предпосылкой включения логистических операторов в глобальные цепи поставок, способствует совершенствованию бизнес-процессов в цепи создания добавленной ценности потребителю и, как следствие, гарантирует высокое качество логистической услуги. Определено значение профессиональных компетенций в качестве логистических услуг. Обобщены существующие методы оценки качества логистических услуг. Идентифицированы те методы, которые применяются на практике среди логистических операторов. Установлено отсутствие единого методического подхода, обоснована целесообразность его разработки.

Ключевые слова: качество логистических услуг, компетентность, методы оценки качества логистических услуг, стандартизация, сертификация, логистический оператор, рынок логистических услуг.

The general condition of the domestic market of logistics services in the quality management system was presented and directions of its development were offered. The marketing research of contract logistics, a segment that is considered to be a standard of the logistics industry, was carried out. It was proven that standardization of logistics services and certification of logistics companies are necessary for their successful operation in the long run. It has been established that certification in accordance to international standards is a prerequisite for the inclusion of logistics operators in the global supply chains. It contributes to the improvement of business processes in the consumer value chain and, as a consequence, guarantees highest quality of logistics services. The importance of professional competences of logistics services was determined. However, it is established that the professional level of competence of logistics companies' management is rarely confirmed by corresponding diplomas or certificates. It has been found out that only a small number of companies formally approach the quality measurement of logistics services. The absolute indicator of logistics services quality is measured by international logistics operators and it reflects the timeliness. Generalization of existing methods of logistics services complex quality assessment gave reason to highlight those methods, which can serve as a practical effective tool in the activities of logistics operators. It is discovered that the most popular method used in the practice of domestic logistics companies is the method of complaints and claims analysis. Such assessment methods as SERVQUAL, CIT, CIS, Silent Shopper, expert evaluation, which are popular in the practice of leading logistics operators in the developed logistics services markets, are being omitted. A conclusion has been made that the unified methodological approach is still missing; the expediency of its development was explained. The results obtained are forming the big picture of the domestic market of logistics services in the quality management system, significantly increasing understanding of impact of the individual factors on the quality of logistics services, thus raising the problem of logistics services quality measurement. Further research should be pointed towards the development of methodological determinants for logistics services quality assessment, which would provide for the coherence and formalization of assessment criteria for both individual and complex logistics services.

Key words: quality of logistics services, competence, methods of logistics services quality assessment, standardization, certification, logistics operator, logistics services market.

Постановка проблеми. Сучасний ринок логістичних послуг еволюціонує в напрямку підвищення якості. Якість логістичних послуг є одним із шести показників оцінки ефективності логістики країни. Він служить відображенням конкурентоспроможності логістичних операторів, які представляють вітчизняний ринок логістичних послуг, в глобальних ланцюгах постачання. Зважаючи на це, актуалізується проблема пошуку практичного зручного методичного інструментарію оцінювання якості логістичних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню методів оцінювання якості логістичних послуг присвячено багато праць, проте

найбільш систематизовано цю проблему виклав Г. Мефферт [1]. Класифікаційна схема, яка відображає перелік існуючих підходів до оцінювання якості послуг та відповідні методи, включає 2 принципові підходи:

1) орієнтовані на клієнта. Різноманітність методів оцінки задоволеності клієнтів можуть бути систематизовані за різними критеріями. Часто проводиться розмежування між типом вимірювання – об'єктивним або суб'єктивним – і орієнтацією змісту вимірювання. Це призводить до наступної систематизації:

– тип вимірювання охоплює об'єктивні методи вимірювання задоволеності клієнтів шляхом спостереження тих факторів, які не

залежать від суб'єктивного сприйняття споживача. До них належать експертна оцінка, Silent Shopper [2] та тестування сервісу і продукту [3];

– орієнтація змісту вимірювання: методи, орієнтовані на події, ґрунтуються на задоволенні конкретної контактної події, наприклад телефонний дзвінок. До таких методів відносять метод послідовності подій [4], метод критичних інцидентів [5], метод критичного шляху [6], аналіз ключових причин [7]. До методів, пов'язаних з особливими функціями, зараховують факторний аналіз, метод віньєтування [8], метод готовності заплатити [9], SERVQUAL [10], індекс задоволеності споживачів [11], багатопроцесний та декомпозиційний аналізи. Проблемно-орієнтовані процедури намагаються виявити важливі для задоволення труднощі. До них належать: метод виявлення проблем, аналіз відгуків клієнтів у мережі Інтернет та аналіз та оцінка скарг [12, с. 139].

2) орієнтовані на постачальника. Ці підходи поділяються на оцінювання, орієнтоване на управління, та оцінювання, орієнтоване на співробітників. Відповідно до першої групи належать такі методи як: бенчмаркінг, аналіз видів і наслідків відмов (FMEA) [2], діаграма Ісікави (Fishbone) [1] та контроль статичного процесу. До другої групи належать: принцип нульових помилок (Poka-Yoke) [1], система пропозицій компанії, внутрішня оцінка якості, зовнішня оцінка якості через опитування працівників.

На погляд авторів, всі перелічені методи та способи оцінки якості можна поділити на: ті, які забезпечують якість всіх процесів і елементів, і ті, що складають сприйняту клієнтом цінність логістичної послуги. Саме на другу групу методів скеровуються авторські розвідки. Їх ще поділяють на кількісні та якісні методи [13]. Спільним знаменником кількісних методів є анкетне опитування, яке здійснюється серед клієнтів логістичних послуг. Якісні методи полягають в оцінці вибраних областей логістичної діяльності підприємства відповідно до визначених стандартів якості. Кожен із них має свої переваги та недоліки. Важливо виділити ті, які служать практичним дієвим інструментом в діяльності логістичних операторів та рекомендувати їх для поширення.

Мета статті. Метою статті є представлення результатів дослідження вітчизняного ринку логістичних послуг в системі управління якістю, ідентифікація методів оцінювання якості логістичних послуг, які використовуються на практиці логістичними операторами, а також визначення вагомості фахових компетентностей у якості логістичних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Маркетингові дослідження авторів було ске-

ровані на сегмент контрактної логістики ринку логістичних послуг України, оскільки він є найдинамічнішим та найпрогресивнішим. Цей сегмент міг би служити моделлю відображення загального стану вітчизняного логістичного ринку з врахуванням деяких особливостей. Репрезентують цей сегмент 27 компаній, які себе задекларували на сайті logist.fm [14].

Інструментом дослідження служила анкета, розроблена на підставі трансформації пошукових питань та гіпотез у питання анкети загальною кількістю 12.

Метод дослідження – опитування:

– за ступенем охоплення генеральної сукупності – суцільне;

– за способом комунікації між респондентом і дослідником – поштове (26%) із використанням Google Form та телефоне (74%);

– за ступенем формалізації – формалізоване;

– за типом респондента – експертне.

Дослідження рівня якості логістичних послуг серед логістичних операторів, представлених на українському ринку, показало, що більшість підприємств володіють сертифікацією якості ISO 9001, майже половина – сертифікацією системи екологічного керування, при цьому жоден із респондентів не відповів, що не планує отримати сертифікацію.

Більшість респондентів вважають, що сертифікація відповідно до міжнародних стандартів є необхідною умовою в роботі з партнерами (85,7%) та позитивно впливає на імідж і репутацію підприємства (85,7%). Відповідно наявність сертифікації для учасників дослідження відіграє важливу роль у здійсненні своєї діяльності, тому ті підприємства, які ще не володіють нею, бажають її отримати в найближчому майбутньому.

Згідно результатів опитування всі респонденти отримують інформацію від клієнтів про рівень якості послуг і сервісу, запропонованих компанією (100%). Таке інформування проводиться час від часу (57,2%) або постійно (43,9%).

При цьому респонденти проводять оцінку послуг і сервісу, які надають своїм клієнтам, зазвичай шляхом аналізу скарг та рекламаций (85,7%) і значно рідше, використовуючи власні методи чи метод SERVQUAL (14,3%).

При цьому більшість респондентів вимірюють показник якості у відсотковому вимірнику (85,7%). Такий абсолютний показник якості послуг і сервісу є дуже високим, а саме становить 90-99,5%. Такі дані свідчать про те, що логістичні оператори надають якісні послуги та сервіс відповідно до вимог споживачів.

Велика частка респондентів вважає, що фахова компетентність у логістиці є важливою для надання якісних послуг і сервісу (85,7%).

Рівень фахової компетентності кадрів в Україні у наданні логістичних послуг не є надто високим, оскільки більшість працівників опановують фахові вимоги у процесі здійснення своєї діяльності на посаді. Таким чином частка фахівців, які мають спеціалізовану освіту, підтверджену дипломом про вищу освіту, невелика, а фахівці, які підтверджують свої знання сертифікатами міжнародного зразка, видані Європейською чи Американською логістичними спільнотами, взагалі мізерний. Відповідно такий рівень компетентності і впливає на низькі результати показника LPI у даному розділі.

Враховуючи не надто розвинену систему освіти у галузі логістики в Україні, а саме невелику кількість навчальних закладів із представленою спеціалізацією, фахівці можуть проходити тренінги з логістики. Результати дослідження показали, що частка менеджерів, які пройшли такі навчання в Україні дещо більша, ніж частка менеджерів, що мають досвід участі в подібних тренінгах за кордоном. Така ситуація свідчить про те, що вітчизняні фахівці рідше набираються досвіду на закордонних практиках, ніж на вітчизняних.

Отже, задля здійснення більш ефективної діяльності і як наслідок повнішого задоволення потреб клієнтів у якісних послугах, логістичним операторам необхідно активніше заохочувати працівників до самоосвіти та отримання спеціалізованої освіти.

Зведені основні результати дослідження сегменту контрактної логістики вітчизняного ринку логістичних послуг в системі управління якістю представлені інфографікою (рис. 1).

Висновки. Маркетингові дослідження були зорієнтовані на сегмент, який вважається певним стандартом логістичної галузі, – контрактна логістика. Він послужив моделлю відображення загального стану вітчизняного ринку логістичних послуг в системі управління якістю. Репрезентують цей сегмент, в основному, міжнародні компанії з відомими глобальними брендами, які принесли в Україну практику логістики, відповідну світовим стандартам. Українські підприємства в цьому сегменті представлені поодинокі. За результатами дослідження, більшість підприємств володіють сертифікацією якості ISO 9001, майже половина – сертифікацією системи екологічного керування. Для утримання конкурентоспроможних позицій, сертифікація розглядається як необхідна умова і перспектива загалом для всіх підприємств ринку логістичних послуг. Першочергово, це стосується найбільш розвинутих секторів (яким є контрактна логістика) або тих, що динамічно розвиваються (до прикладу, сектор кур'єрство-експедиція-пошта). Враховуючи глобальність

конкуренції ринку логістичних послуг, актуальними в ближчій перспективі вже будуть: ISO 28002: 2011 (Системи управління безпекою для ланцюга постачання – Розвиток стійкості в ланцюжку постачання); ISO 28003: 2007 (Системи управління безпекою для ланцюга постачання. Вимоги до органів, які здійснюють аудит та сертифікацію систем управління мережею постачання); ISO / TS 17419: 2014 (Інтелектуальні транспортні системи. Кооперативні системи. Класифікація та управління застосуваннями ITS у глобальному контексті) і т.п.

Абсолютний показник якості логістичних послуг, який дає об'єктивну оцінку, вимірює 86 % підприємств. Цей показник найвищий в порівнянні з іншими сегментами ринку логістичних послуг, і можливість його точного вимірювання залежить від рівня автоматизації систем управління підприємством, використання сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій, які забезпечують вичерпну інформацією в режимі он-лайн. Високий рівень автоматизації (цифровізації) є пріоритетом великих підприємств. Зважаючи на той факт, що в сфері логістичних послуг України, за статистикою, переважають малі та середні підприємства – їх частки в 2018 році становлять 91,7% та 8,1% відповідно – можна стверджувати, що вимірювання абсолютного показника якості логістичних послуг загалом по ринку змінить картину в сторону зменшення. Обчислюється абсолютний показник якості логістичних послуг як співвідношення вчасно виконаних замовлень до загальної кількості замовлень, і є відображенням своєчасності. Якість логістичних послуг безумовно вимірюється критерієм своєчасності, однак не прирівнюється лише до нього одного, а є ширшим поняттям.

Якість логістичних послуг залежить від фахових компетентностей у логістиці. Це визнало 86 % респондентів. Проте відсоток менеджерів, які мають спеціалізовану освіту чи пройшли тренінги, не надто великий. У результаті – необхідність у підвищенні та розвитку фахових компетентностей саме з логістики менеджерів різних рівнів управління.

За результатами досліджень, логістичні оператори постійно моніторять якість своїх послуг. Найпопулярнішим методом, який використовується, є метод аналізу скарг та рекламацій. Такі методи оцінки як: SERVQUAL, CIT, CIS, Silent Shopper, експертна оцінка, які є популярними у практиці провідних логістичних операторів на розвинутих ринках логістичних послуг, оминаються. Увага дослідників була зосереджена на пошуку практичного інструментарію серед кількісних методів оцінки якості логістичних послуг. Авторські

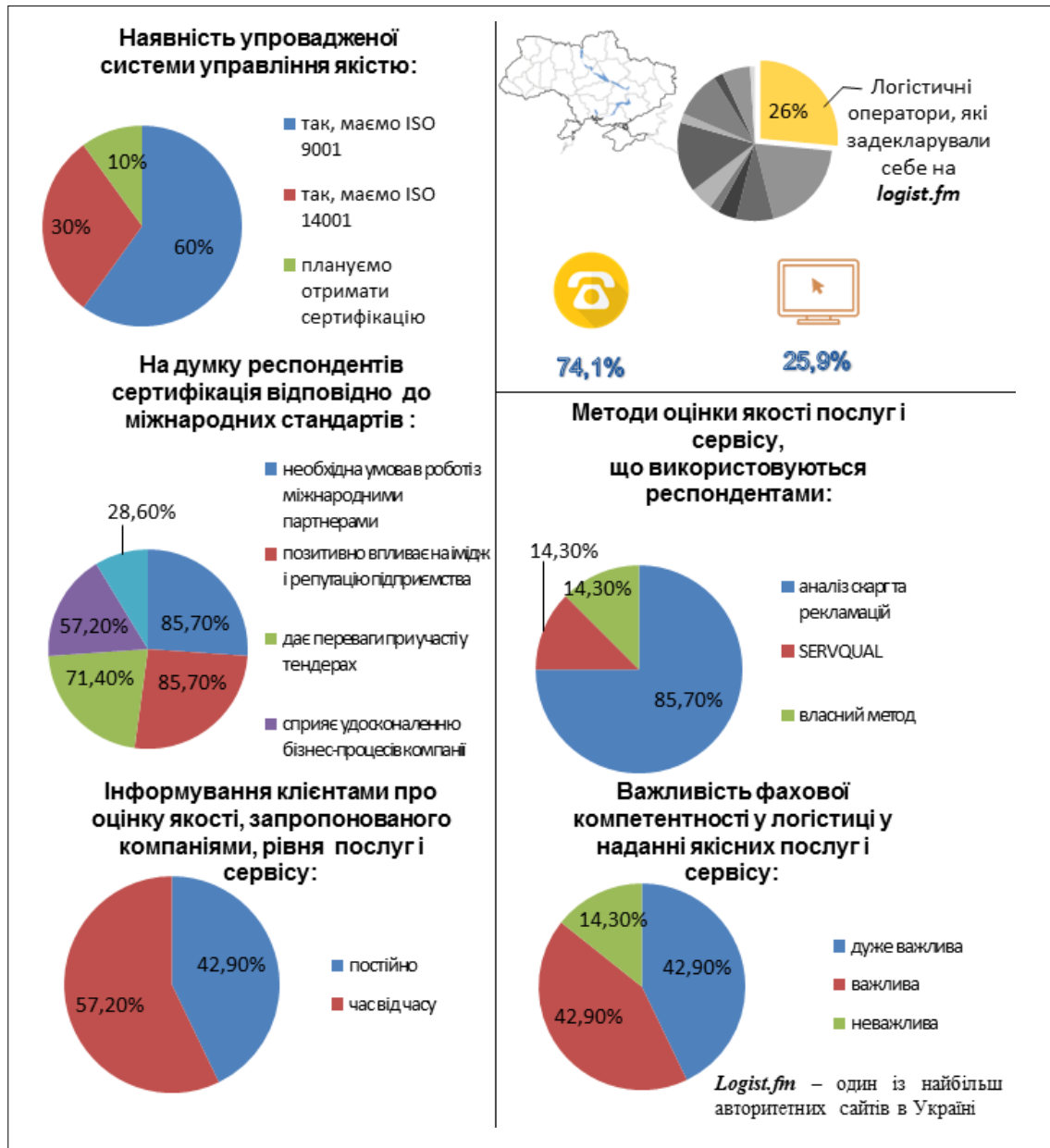


Рис. 1. Інфографіка дослідження

розвідки були успішними лише з методом Servqual, який використовується в практиці міжнародних логістичних операторів. В перспективі подальших досліджень цей метод буде апробуватися в практиці вітчизняних логістичних операторів з метою розробки зручного методичного інструментарію оцінювання якості логістичних послуг.

Отримані результати формують загальну картину вітчизняного ринку логістичних послуг

в системі управління якістю, істотно поглиблюють розуміння впливу окремих чинників на рівень якості логістичних послуг, піднімають проблему вимірювання якості логістичних послуг. Подальші дослідження повинні бути спрямовані на розвиток методичних положень оцінювання якості логістичних послуг, які би передбачали узгодженість та формалізацію оцінних критеріїв як окремих, так і комплексних логістичних послуг.

Список використаних джерел:

1. Meffert H. Dienstleistungsmarketing: Grundlagen – Konzepte – Methoden. Mit Fallstudien / H. Meffert, M. Bruhn. 5 Auflage. Wiesbaden: Gabler, 2006, p. 312.
2. Schmidt K. Mystery Shopping Leistungsfähigkeit eines Instruments zur Messung der Dienstleistungsqualität / Schmidt K. Marburg: Deutscher Universitäts-Verlag, 2007, p. 109.

3. Zeithaml V.A. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm / Zeithaml V.A., Bitner M.O., Gremler D.E. 5. Auflage. New York: McGraw-Hill Higher Education, 2009, p. 149.
4. Zeithaml V.A. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm / Zeithaml V.A., Bitner M.O., Gremler D.E. 5. Auflage. New York: McGraw-Hill Higher Education, 2009, p. 149.
5. Hemmecke J. Eine Einführung in die Critical Incident-Technik Planungs- und Durchführungshinweise / J. Hemmecke. Linz: Dr. Jeannette Hemmecke, 2007, p. 6.
6. Bruhn M. Qualitätsmanagement für Dienstleistungen – Grundlagen / M. Bruhn. Auflage. – Berlin: Springer, 2008, p. 136-137.
7. Bruhn M. Marketing – Grundlagen für Studium und Praxis / M. Bruhn. 10. Auflage. Wiesbaden: Gabler, 2010, p. 34.
8. Stigbauer F. Reklamationen: Gefahr oder große Chance? Offene Kommunikation stärkt das Vertrauen und schafft begeisterte Kunden ? / F. Stigbauer / Firmen Intern Training, 2016. URL: https://www.wifi-ooe.at/html/content-files/wifi/pdf/FIT_Reklamtionen-Gefahr_oder_grosse_Chance.pdf (accessed 15.02.2018).
9. Homburg Ch. Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit / Ch. Homburg R. Stock-Homburg. 4. Auflage. Wiesbaden: Springer Gabler, 2006, p. 18-19.
10. Bruhn M. Qualitätsmanagement für Dienstleistungen – Grundlagen / M. Bruhn. – 7. Auflage. – Berlin: Springer, 2008, p. 136, 137.
11. Schneider W. Kundenzufriedenheit. Konzept, Messung, Management / W. Schneider, M. Kornmeier. – Bern: Haupt Verlag, 2006, p. 219, 223.
12. Warum Kundenbeschwerden gut für das Geschäft sind? Super Office. 2018. URL: <https://www.superoffice.ch/service/artikel/kundenreklamationen/> (accessed: 01.10.2019).
13. Nitin Seth, S.G. Deshmukh, Prem Vrat, (2006) "A conceptual model for quality of service in the supply chain", International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 36, Issue 7, pp. 547-575,
14. Logistics operators. Logist.FM. 2018. URL: <http://logist.fm/logistischeskie-operator> (accessed: 01.02.2018).