

*Субботина К.Е.,
студентка
Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
Донской государственной технической университет в г. Шахты
Россия, г. Шахты
e-mail: subbotina.kristina@icloud.com*

*Черкесова Э.Ю.
доктор экономических наук, профессор
Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
Донской государственной технической университет в г. Шахты
Россия, г. Шахты*

АНАЛИЗ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

***Аннотация:** В статье выявлены основные проблемы развития современных систем логистического обслуживания потребителей. Выделены основные виды современных проблем логистической системы. Предложено способы решения имеющихся проблем.*

***Ключевые слова:** логистика, обслуживание потребителей, авто транспортное предприятие, конкурентоспособность.*

*Subbotina K.E.,
student
Institute of Service and Entrepreneurship (branch)
Don State Technical University in Shakhty
Russia, Shakhty*

*Cherkesova E.Yu.
doctor of economic sciences, professor
Institute of Service and Entrepreneurship (branch)
Don State Technical University in Shakhty
Russia, Shakhty*

ANALYSIS OF CUSTOMER LOGISTICS SERVICES

***Abstract:** The article identifies the main problems of the development of modern systems of logistics services for consumers. The main types of modern problems of the logistics system are highlighted. The ways of solving the existing problems are suggested.*

***Keywords:** logistics, customer service, auto transport enterprise, competitiveness.*

Причин для появления вынужденной конкуренции, как с отечественными, так и с качественными импортными товарами с относительно невысокой ценой, достаточно много. С каждым годом происходит увеличение налогов; рост требований потребителя к качеству продукции, которые регулируются законом и государством. Все это побуждает создание новых систем контроля.

Главным инструментом для увеличения производительности организации является логистика.

Д. Бауэрсокс и Д. Клосс считают, что «логистика» — это процесс удовлетворения потребности в полезности времени и места. Другими словами, «логистика» обеспечивает запросы потребителей, относящиеся к времени и месту наличия продуктов, а также к сопутствующим услугам [1].

Кто же является потребителем? С точки зрения логистики потребителями могут выступать как физические, так и юридические лица, которым совершаются поставки продукции в определенное время и в определенном объеме, после чего товары переходят в их пользование.

Разрабатывая логистическую политику организации, необходимо знать возможности производственного предприятия в логистическом обслуживании потребителей. Уникальность предприятия зависит от того, как оно выстраивает свою конкурентную стратегию в соответствии с этим уровнем знаний. Но все же, конкуренция не постоянна, а это значит, что логистическая деятельность должна изучаться из потребностей клиентов, которые постоянно меняются.

Успех любой организации в большей степени зависит от логистического обслуживания и обеспечивает требования надежности и функциональности [2].

Большинству производственных организаций требуется упрощение системы логистического обслуживания потребителей. Основным принципом логистического обслуживания является общность управления всеми материальными потоками, дающими возможность доставлять продукты в определенном количестве, необходимого качества, в определенное место и время для имеющегося количества потребителей с наименьшими затратами [3].

В настоящее время клиенты ждут возможности максимально быстрого получения заказов, следовательно, нынешние требования к обслуживанию можно отнести к понятию «Совершенный заказ» [4].

Важным в создании политики логистического обслуживания является необходимость в отличии цели от задачи. Значительна важность этой модели, так как обслуживание оказывает большое воздействие на продажи. Результат, которого стремиться достичь организация совпадает с целью.

На данный момент производственным компаниям необходимо увеличивать уровень качества обслуживания клиентов.

Производственные организации в большей степени оказывают услуги, которые относятся к их собственным запросам или передача провайдером – высокоспециализированным логистическим подрядчикам. [5]

Повышение качества логистического обслуживания влечет большое количество дополнительных затрат, непотребность в уменьшении общих издержек логистики требуется для достижения высшего уровня качества при одновременном уменьшении себестоимости осуществляемого обслуживания.

Список литературы:

1. Бауэрсокс Д.Дж., Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. М.: ЗАО «Олимп Бизнес», 2007. 649 с.
2. Уваров С.А. Логистика. СПб.: ЗАО «Инвестиции в науку и производство», 2018. 247 с.
3. Модели и методы теории логистики: учебное пособие / под ред. В.С. Лукинскогo. СПб.: Питер, 2016. 463 с.
4. Логистика: Учебное пособие / под ред. Б.А. Аникина. М.: ИНФРА-М, 2015. 407 с.
5. Окрепилов В.В. Всеобщее управление качеством. Учебник в 4-х книгах. СПб.: Изд-во СПбЦЭФ, 2017. 324 с.