

УДК 658.7

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС

*Курмакаев И.Г., студент 4 курса инженерного факультета
Научный руководитель – Сидорова Л.И., ассистент
ФГБОУ ВПО «Ульяновская ГСХА им. П.А. Столыпина»*

Ключевые слова: логистика, сервис, рынок услуг, потребитель, сервисное обслуживание

В статье логистика рассматривается как наиболее перспективное направление деятельности, которая действительно позволяет добиться заметной экономии финансовых ресурсов предприятия. В статье говорится об уровне обслуживания клиентов, о способах быстро удовлетворить их требования. Кроме того, прослеживается влияние качества обслуживания потребителей, обеспечиваемого логистикой, на объем продаж и на повышение лояльности клиентов.

В современном рынке – товар определяется как комплекс осязаемых и неосязаемых факторов, включающий в себя не только материальную компоненту, а также упаковку, цвет, габариты, дизайн, цену, но и услуги как комплекс определенных действий, престиж производителя и торгового посредника. Услуга, в общем понимании этого термина, означает чье-либо действие, приносящее пользу другому. Работа по оказанию услуг, т. е. по удовлетворению чьих-либо нужд, называется обслуживанием или сервисом [1].

Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемый в процессе поставки товаров.

Сервисное обслуживание представлено в логистической системе [2, 3]:

- сервисом потребительского спроса (сроки поставки; готовность и частота поставок; безотказность и своевременность; комплексность, качество, объем; погрузка и разгрузка; способ заказа);

- производственным сервисом (доработка и модификация, монтаж и наладка, шеф-надзор, испытания, устранения ошибок; обучение персонала; организация эксплуатации);

- послепродажным сервисом (гарантийные работы; проведение ремонтных работ; подготовка ремонтного персонала; снабжение запчастями; инфраструктура сервиса; утилизация старой продукции);

- информационным обслуживанием (рекламная деятельность; каталоги и прейскуранты; техническая документация; эксплуатационная документация; включение в информационную сеть; правила приемки и гарантии);

– финансово-кредитным сервисом (вариантность оплаты; система скидок и льгот; товарные и денежные кредиты; банковские коммерческие кредиты; государственные и международные кредиты; новые дополнительные формы кредитов).

Все приведенные разновидности сервисных услуг можно разделить на три группы в зависимости от этапа, на котором они представлены покупателю: предпродажные услуги; услуги, сопутствующие процессу продажи продукции; послепродажные услуги [4, 5].

Таким образом, предметом логистического сервиса является определенный комплекс (набор) соответствующих услуг. Объектами логистического сервиса выступают конкретные потребители материального потока.

Библиографический список

1. Гаджинский, А.М. Логистика: учебник / А.М. Гаджинский. – 18-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2010. – 484 с.
2. Логистика: учебное пособие / Б.А. Аникин [и др.]; под ред. Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2008. – 408 с.
3. Сидоров, Е.А. Логистика в техническом сервисе автомобильного транспорта: учебно-методический комплекс / Е.А. Сидоров, Л.И. Сидорова. – Ульяновск: УГСХА им. П.А. Столыпина, 2013. – 184 с.
4. Сергеев, В. И. Логистика в бизнесе: учебник / В.И.Сергеев. - М. : Инфра-М, 2011. - 608 с.
5. Бубнова, Е.Е. Влияние логистики на эффективность работы предприятий технического сервиса / Е.Е. Бубнова, Л.И. Сидорова // В мире научных открытий. Материалы II Всероссийской студенческой научной конференции. – Ульяновск, 2013. – С. 16-19.

LOGISTICS SERVICE

Kurmakaeв I.G.

Key words: *logistics, service, service market, the consumer service*

The article logistics regarded as the most promising area of activity that really allows you to achieve a significant saving of financial resources of the enterprise. The article says about the level of customer service, about how to quickly meet their demands. In addition, shows the influence of the quality of customer service, provide logistics, sales volume and increasing customer loyalty.