

РЕВЕРСИВНА ЛОГІСТИКА В СИСТЕМІ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Зростаюча екологічна стурбованість у всьому світі змушує організації займатися реверсивною логістикою, як от: повторне використання продуктів (матеріалів), їхнє перероблення. Більшість організацій мають справу з поверненням через такі проблеми, як маркетингове повернення, пошкодження або проблеми якості, перевантаження, ремонт або відновлення. Оброблення повернень становить значну проблему для організацій, в той час як у вони стають необхідністю для підтримки задоволення клієнтів на певному рівні. Зворотні логістичні операції в ланцюгу поставок можна розглядати як введення інноваційних послуг портфеля організації. Вони можуть мати важливий вплив на стратегічні показники організації з точки зору ефективності ринку, а також економічної ефективності. Завдяки реверсивній логістиці можна збільшити дохід завдяки підвищенню обслуговування і поліпшенню рівня задоволення споживачів. Реверсивна логістика стає сферою конкурентної переваги. Водночас привід для тотального контролю якості значно підвищив інтерес до показників ефективності в багатьох організаціях. Крім того, показники ефективності -- це експлуатаційні характеристики процесу, які порівнюють ефективність системи з нормою або цільовим значенням. Показники ефективності забезпечують інструмент управління для порівняння фактичних результатів із заданою метою і вимірювання ступеня будь-якого відхилення. Цей інструмент є важливим як традиційна (пряма) логістика, так і реверсивна (зворотна) логістика. Зворотні показники логістики необхідні для управління та вдосконалення операцій реверсивної логістики, як для організацій, так і для сторонніх клієнтів, постачальників послуг. Для того, щоб організації могли оцінити успіх зворотних логістичних каналів або зворотного ланцюга поставок, показники ефективності потребують бути ідентифікованими та оціненими.

Оцінювання результативності менеджменту в підході “зацікавлених сторін” реалізоване в концепції VBM (Value Based Management), так званої концепції ціннісно-орієнтованого управління, яка може бути застосована як до ланцюгів поставок, так і до підприємств. VBM пропагує комплексний підхід до управління ланцюгами поставок, націленої на зростання цінності ланцюгів поставок для зацікавлених осіб.

Цінність підходу акціонерів до оцінювання результативності менеджменту полягає в тому, що він дозволяє визначати загальну ефективність менеджменту, так як поняття ефективності тут ширше, ніж у традиційних методах (цільовий, ресурсний підхід, підхід внутрішніх процесів), і що при цьому підході розглядаються фактори як навколишнього, так і внутрішнього середовища ланцюга поставок. Крім того, підхід акціонерів враховує важливий для суспільства фактор корпоративної соціальної відповідальності, який формально не вимірюється ні в цільовому, ні в ресурсному підходах, ні в підході внутрішніх процесів до оцінювання результатів ланцюга поставок. Пропонується виділяти такі групи цінностей: економіко-корпоративні, соціально-економічні, етико-соціальні, компетентісно-розвиваючі. Доцільно наголосити, що одночасне досягнення у цих напрямках містить об’єктивні цільові конфлікти.

Розроблена комплексна система оцінювання якості логістичних послуг, яка розділила оцінювання якості роботи на 4 різних рівні: якість жорсткого процесу, якість м'якого процесу, потенційна якість, якість результатів (табл. 1).

Система оцінювання якості логістичних послуг

Рівень	Вторинні індикатори	Третинні індикатори	
Якість жорсткого процесу (кваліфікованої якості процесу)	Логістична мережа	Ступінь транзитного часу товарів	
	Стабільність персоналу	Заробітна плата логістичного персоналу	
	Рівень сучасного обладнання у підрозділах	Рівень сучасного обладнання та робота різних підрозділів для досягнення відповідного рівня	
	Послуги для досягнення бажаного рівня		Рівень пунктуальності транспорту
			Коефіцієнт використання потужності зберігання
			Частота транспортних пригод
	Непередбачена потужність		Швидкість своєчасного прийняття
			Відсутність скарг клієнтів
			Врахування думки клієнта
			Своєчасність перевірки системою
Робочі показники покращення			
	Непередбачувані обставини		
Якість м'якого процесу (якості процесу програмного забезпечення)	Управління спроможністю менеджерів	Управлінська освіта	
		Задоволеність підрозділів	
	Ступінь обачності персоналу	Рівень завершеної персоналом роботи	
	Комунікативні навички персоналу		Розуміння потреб споживачів
			Діяти ввічливо, із задоволенням рівень обслуговування клієнтів
	Обробка інформації		Швидкість обробки замовлення
			Рівень повернень
			Швидкість запиту транспортної інформації
Зручність замовлення		Обслуговування клієнтів у зручному порядку	
Зовнішній вигляд		Рівень задоволення споживачів персоналом	
Потенційна якість	Професіоналізм і здібності персоналу	Рівень кваліфікації персоналу	
		Швидкість проходження навчання персоналом	
	Вартісна перевага	Обґрунтований прибуток	
Якість результатів	Ділові відносини	Розумна вартість логістики	
		Залежність від підприємства в ланцюгу поставок	
		Рівень відносин в ланцюгу поставок	
		Ступінь сприйняття іміджу	
	Задоволення споживачів		Ступінь узгодженості послуг зі стратегічним об'єктом організації
			Кількість клієнтів, що залишилась
			Кількість клієнтів, що приєднались
			Кількість скарг
		Ефективне оброблення скарг клієнтів	

Конкретні дані можуть бути отримані за допомогою фактичних досліджень певної організації. Ці значення далі змінюються відношенням від ймовірності: пропускну здатність для непередбачених ситуацій, рівень реалізації можливостей обслуговування, рівень задоволення клієнтів – три необхідних показники при нормальній роботі.