

## КОНЦЕПЦИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

К.С. Гуров, В.Д. Жариков

*ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов*

**Ключевые слова и фразы:** виды транспортировки; запасы; логистика закупочная, транспортная, складская, информационная, торговая, финансовая; резервы.

**Аннотация:** Сформулирована концепция и определены резервы повышения качества обслуживания торговых организаций материалами и товарами по всем звеньям логистической цепи.

Резервы повышения качества обслуживания торговых организаций необходимо рассматривать по всей логистической цепи: качество закупаемых товаров, сохранность груза в процессе транспортировки и хранения на складе. Немаловажным резервом качества обслуживания является информационное обеспечение.

Торговая логистика – это наука об управлении запасами, складированием, транспортировкой товаров и полуфабрикатов, доведении их до потребителя в соответствии с его требованиями и интересами, а также сбор, хранение и обработка соответствующей информации и взаимные финансовые расчеты.

Все эти функции существовали и до возникновения логистики, но существует ряд отличий логистического подхода от традиционного. Логистика выступает за оптимизацию размеров запасов, за поставки продукции малыми партиями, за дешевое оформление заказов и экономию транзакционных издержек, за минимизацию издержек на транспорте, за создание разветвленной складской системы и, как следствие, дает возможность качественного обеспечения материалами и товарами торговых организаций и конечного потребителя.

Большое влияние оказывает на качество обеспечения торговых предприятий организация закупок товаров. Закупка – это ответственная организационная функция приобретения материалов или продуктов для перепродажи. Типичные цели и задачи закупочной деятельности с точки зрения качества включают следующее:

- поддержание оптимального уровня качества входящих товаров и материалов;
- приобретение входящей продукции по минимально возможной полной цене (под полной ценой подразумеваются все затраты в цепи поставок);
- поиск и использование надежных, конкурентоспособных поставщиков;
- снижение объема запасов товаров и обеспечение «гладкого» (с минимальными потерями) продвижения товаров по цепи поставок.

Что касается транспортной логистики, менеджер-логист должен решить вопрос: создавать ли свой парк транспортных средств или использовать наемный транспорт. При выборе альтернативы обычно исходят из определенной системы критериев, к которым относятся:

- затраты на создание и эксплуатацию собственного парка транспортных средств;
- затраты на оплату услуг транспортных, транспортно-экспедиционных фирм и других логистических посредников в транспортировке;
- скорость транспортировки;
- качество транспортировки (надежность доставки и сохранность груза).

В большинстве случаев фирмы-поставщики прибегают к услугам специализированных транспортных фирм.

Общий алгоритм организации транспортировки может быть представлен в виде схемы:

- выбор вида транспортировки;

- выбор вида транспорта;
- выбор основных и вспомогательных логистических посредников в транспортировке.

Основные виды транспортировки:

1. Унимодальная (одновидовая) транспортировка. Осуществляется одним видом транспорта. Обычно применяется, когда заданы начальный и конечный пункт транспортировки логистической цепи без промежуточных операций складирования и грузопереработки. Критериями выбора вида транспортировки в такой перевозке являются вид груза, объем отправки, время доставки груза, затраты на перевозки. Например, при крупнотоннажных отправлениях и при наличии подъездных путей целесообразнее применять железнодорожный транспорт, при мелкопартионных отправлениях на короткие расстояния – автомобильный.

2. Смешанная. Осуществляется обычно двумя видами транспорта, например, железнодорожно-автомобильный, автомобильно-речной, морской-железнодорожной и т.п. При этом груз доставляется первым видом транспорта в так называемый пункт перевалки или грузовой терминал без хранения или с кратковременным хранением с последующей перегрузкой на другой вид транспорта. Признаками смешанной раздельной перевозки является наличие нескольких транспортных документов, последовательная схема взаимодействия участников транспортного процесса.

3. Комбинированная. Эта перевозка отличается от смешанной наличием более, чем двух видов транспорта. Ее использование обусловлено структурой логистических каналов снабжения. Когда, например, отправка крупных партий товаров производится с завода-изготовителя на оптовую базу железнодорожным транспортом (с целью максимального снижения затрат), а развозка с оптовой базы в пункты розничной торговли осуществляется автомобильным транспортом.

Таблица 1

**Ранжирование критериев при выборе показателей транспорта**

Критерий (показатель)	Бальная оценка вида транспорта			
	Железнодорожный	Водный	Автомобильный	Воздушный
Затраты, связанные с транспортировкой	2–3	1–2	4	5
Время доставки	3	4	2	1
Надежность	2	4	1	3
Мощность	1	4	2	3
Доступность	2	4	1	3
Безопасность	3	4	1	2

4. Интермодальная. Это перевозка груза несколькими видами транспорта, при котором один из перевозчиков организует всю доставку от одного пункта отправления через один или более пунктов назначения и в зависимости от деления ответственности за перевозку выдаются различные виды транспортных документов.

5. Мультимодальная. В этом случае есть лицо, которое организует перевозку, несет за нее ответственность на всем пути следования независимо от количества принимающих участие видов транспорта при оформлении единого перевозочного документа.

Основные критерии при выборе способа перевозки и вида транспорта показаны в табл. 1.

В целях достижения синхронизации работы транспорта и торговли в хозяйственной деятельности фирм широко применяются системы «канбан» и «точно во время» («точно в срок»). При этом в закупочной и сбытовой логистике перевозки осуществляются соответственно через короткие интервалы (система «канбан») и в строго определенное время (система «точно в срок»).

По указанной технологии подача товаров клиентуре в необходимых случаях ведется с точностью до минут. Такая технология позволяет обходиться без громоздкого и

дорогостоящего складского хозяйства и ускорять оборачиваемость капитала. В результате нормативы запасов материальных ценностей резко сокращаются.

Логистический процесс на складе весьма сложен, поскольку требует полной согласованности всех функций снабжения запасами, переработки груза и физического распределения заказов. Практически логистика на складе охватывает все функциональные области, рассматриваемые на микро уровне.

Условно все операции, выполняемые на складе можно разделить на три части:

1. Операции, направленные на координацию службы закупок;
2. Операции, связанные с переработкой груза и его документацией;
3. Операции, направленные на координацию службы продаж.

Основная задача снабжения запасами состоит в обеспечении склада товаром в соответствии с возможностями его переработки на данный период при полном удовлетворении заказов потребителей. Поэтому определение потребности в закупке запасов должно вестись в полной согласованности со службой продаж и имеющейся мощностью склада.

Учет и контроль за поступлением запасов и отправкой грузов позволяет обеспечить ритмичность переработки грузопотоков, максимальное использование имеющегося объема склада и необходимые условия хранения, сократить сроки хранения запасов и тем самым увеличить оборот склада.

Информационное обеспечение логистического управления является одной из наиболее важных и актуальных проблем. Информация становится логистическим операционным фактором. Благодаря ей может сократиться складирование (лучшее управление запасами, согласованность действий поставщика и потребителя). Благодаря информации удастся также ускорить транспортировку (согласованность всех звеньев транспортной цепочки). Недостаток своевременной информации вызывает накопление материалов, поскольку неуверенность потребителя, как и неуверенность поставщика, обычно вызывает желание подстраховаться.

Информационная логистика может значительно способствовать выполнению требований рынка. Определенного роста эффективности можно достичь и с помощью локальных и вычислительных систем, а также в результате применения интегрированных информационных и управленческих систем, которые «перешагивают» границы между подразделениями предприятий.

Финансовая логистика позволяет оптимизировать финансовые потоки и, в конечном счете, сократить финансовый цикл.

Предложенная концепция повышения качества обслуживания торговых организаций предусматривает комплексное использование резервов по всей логистической цепи: закупка, транспортировка, складирование, торговля и доставка конечному потребителю, что позволяет оптимизировать материальные, транспортные и финансовые потоки с использованием полной информации об участниках логистической цепи, о конъюнктуре рынка, поставщиках ресурсов, конкурентах и потребителях. При этом сокращаются инвестиции для строительства складских помещений, увеличивается коэффициент оборачиваемости капитала за счет сокращения запасов, значительно сокращаются текущие затраты за счет снижения объемов уценки и потери товаров, уменьшения затрат на эксплуатацию и содержание транспорта и складских помещений, оптимизации финансовых потоков.

Использование предложенной концепции повышения качества обслуживания торговых организаций, снижение капитальных вложений и текущих затрат способствуют повышению конкурентоспособности и имиджа торговых фирм.

#### *Список литературы*

1. Герасимов, Б.И. Основы логистики / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М. : Форум, 2008.