

**11 – тақырып.**  
**ЛОГИСТИКАДАҒЫ**  

---

**СЕРВИС**

**Аликбаева Айнур Башановна**  
***аға оқытушы***

Алматы, 2021 ж.

**Дәрістің мақсаты – логистикалық сервистің мәні мен  
мазмұнын түсіндіру.**

# Сұрақтар:

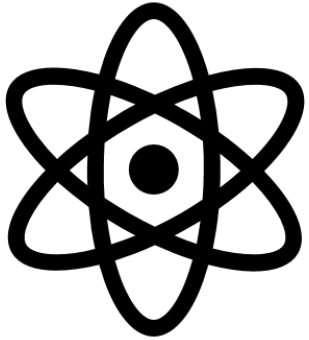
1. **Логистикалық сервис жүйесі жән түсінігі**
2. **Логистикалық сервис деңгейі**
3. **Логистикалық сервис деңгейінің оңтайлы көлемін анықтау**



# 1. Логистикалық сервис және логистикалық сервис жүйесі түсінігі

Логистикалық қызметтің  
табиғаты тұтынушыға  
материалдық ағымның әр түрлі  
логистикалық қызмет көрсету  
мүмкіндігін болжайды.

Логистикалық сервис тарату үрдісімен тығыз байланысты және тауарларды жеткізу үрдісінде көрсететін қызметтер жинағын білдіреді.



Логистикалық сервистің **объектісі** материалдық ағымның әр түрлі тұтынушылары болып табылады.

*Логистикалық сервис* жабдықтаушының өзімен немесе логистикалық сервис саласында маманданатын экспедиторлық фирмамен жүзеге асырылады.

## **Логистикалық қызметтің негізі болып табылатын негізгі принциптерге мыналар жатады:**

- тұтынушылардың талаптарына және тұтынылатын өнімдердің сипатына максималды сәйкестік;
- сервистің маркетингпен ажырамас байланысы, оның негізгі принциптері мен міндеттері;
- сервистің икемділігі, оның нарықтың, тұтынушылардың, қызмет көрсетілетін өнімдердің өзгеретін талаптарын есепке алуға бағытталуы.

## Логистикалық қызметтің негізгі міндеттері:

- ❖ әлеуетті сатып алушыларға осы кәсіпорынның өнімдерін сатып алмас бұрын, оларға саналы таңдау жасауға мүмкіндік беретін кеңес беру;
- ❖ сатып алушыны сатып алынатын техниканы барынша тиімді және қауіпсіз пайдалануға дайындау;
- ❖ сатып алушының мамандарына өз функцияларын тиісті түрде орындауға мүмкіндік беретін қажетті техникалық құжаттаманы беру;
- ❖ әлеуетті сатып алушыға көрсету кезінде жұмыстан бас тартудың шамалы мүмкіндігін болдырмау үшін бұйымды сату алдындағы дайындау;
- ❖ жолда оның зақымдану ықтималдығын барынша азайту үшін бұйымды пайдалану орнына жеткізу;
- ❖ өнімді пайдалану орнында жұмыс жағдайына келтіру және оны тұтынушыға іс-әрекетте көрсету;
- ❖ сатып алушыда болған барлық мерзім ішінде бұйымның пайдалануға толық дайындығын қамтамасыз ету;
- ❖ қосалқы бөлшектерді жедел жеткізу.

## Сервистік қызмет көрсету түрлері ретінде:

- ✓ тұтынушыларға қызмет көрсету деңгейінің кешенді сипаттамасын **білдіретін тұтынушылық сұранысты қанағаттандыру сервисі**; мынадай көрсеткіштермен айқындалады: жеткізудің уақыты, жиілігі, дайындығы, істен шықпауы және сапасы, жинақтылығын қамтамасыз етуге және тиеу-түсіру жұмыстарын жүргізуге әзірлік, Тапсырыс әдісі;
- ✓ **өндірістік мақсаттағы қызметтерді көрсету сервисі** шығарылатын өнімге сервистік қызмет көрсетудің ұсынылатын түрлерінің жиынтығын, яғни өнімді сатып алуға шарт жасасқан сәттен бастап жеткізу сәтіне дейін тұтынушыға ұсынылатын қызметтер жиынтығын қамтиды;
- ✓ **сатудан кейінгі қызмет көрсету сервисі** өнімнің барлық көзделген өмірлік циклі ішінде қолданыстағы экономикалық жағдайларда өнімнің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін қажетті көрсетілетін қызметтер жиынтығын қамтиды. Сатудан кейінгі қызмет көрсету қызметі өнімді сатқанға дейін де, кейін де жүзеге асырылады;
- ✓ **ақпараттық қызмет көрсету сервисі** тұтынушыға өнім және оған қызмет көрсету, өңдеу және беру үшін пайдаланылатын әдістер мен қағидаттар, сондай-ақ техникалық құралдар туралы ұсынылатын ақпарат жиынтығымен сипатталады ақпарат;
- ✓ **қаржылық және несиелік қызмет көрсету қызметі**-бұл өнімді төлеудің барлық нұсқаларының жиынтығы, тұтынушыларға ұсынылатын жеңілдіктер мен жеңілдіктер жүйесі.



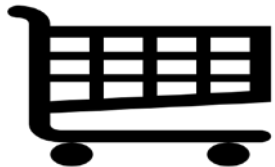
# Логистикалық қызмет көрсету саласындағы барлық жұмыстарды 3 негізгі топқа бөлуге болады:



1. Сату алдындағы, яғни логистикалық сервис жүйесінің қалыптасуы бойынша жұмыстар;



2. Тауарды сату үрдісінде жүзеге асырылатын логистикалық қызмет көрсету бойынша жұмыстар;

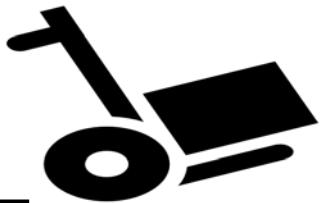


3. Сатудан кейінгі логистикалық сервис.



## 1 ТОП

Өткізу үрдісінің басталуына дейін логистикалық сервис саласындағы жұмысқа негізінен қызмет көрсету сферасындағы фирманың саясатын анықтауын, сонымен қатар олардың жоспарлануын енгізеді.



## 2 ТОП

Тауарларды өткізу үрдісінде әр түрлі логистикалық қызметтер көрсетілуі мүмкін, мысалы:

1. Қоймада тауарлы қорлардың болуы;
2. Тапсырысты орындау, соның ішінде ассортиментті таңдау, орау, жүк бірлігінің қалыптасуы және басқа да операциялар;
3. Жеткізудің сенімділікпен қамтамасыз етілуі;
4. Жүктердің өтуі туралы ақпараттың берілуі.



## 3 ТОП

Сатудан кейінгі қызметтер – бұл кепілдемелік қызмет көрсету, сатып алушылардың талаптарын талқылау бойынша міндеттеме, айырбас және тағы басқа.

# Логистикалық сервистің жүйесін құруға мүмкіндік туғызатын іс-әрекет реттілігін қарастырамыз

**Тұтыну нарығын сегменттеу, яғни оны нақты тұтынушылар тобына бөлу, оның әрқайсысына тұтыну ерекшеліктеріне байланысты белгілі бір қызметтер қажет болуы мүмкін.**



**Тұтынушылар үшін маңызды қызметтер тізімін анықтау.**



**Құрылған тізімге кіретін қызметтерді рангілеу.  
Тұтынушылар үшін маңызды қызметтерге назар аудару.**



**Қызметтер стандартын белгілі бір нарық сегменттерінің шеңберінде анықтау.**



**Көрсетілетін қызметті бағалау, сервис деңгейімен көрсетілетін қызмет құны арасындағы өзара байланысты бекіту, компанияның бәсеке қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін қажет сервис деңгейін анықтау.**



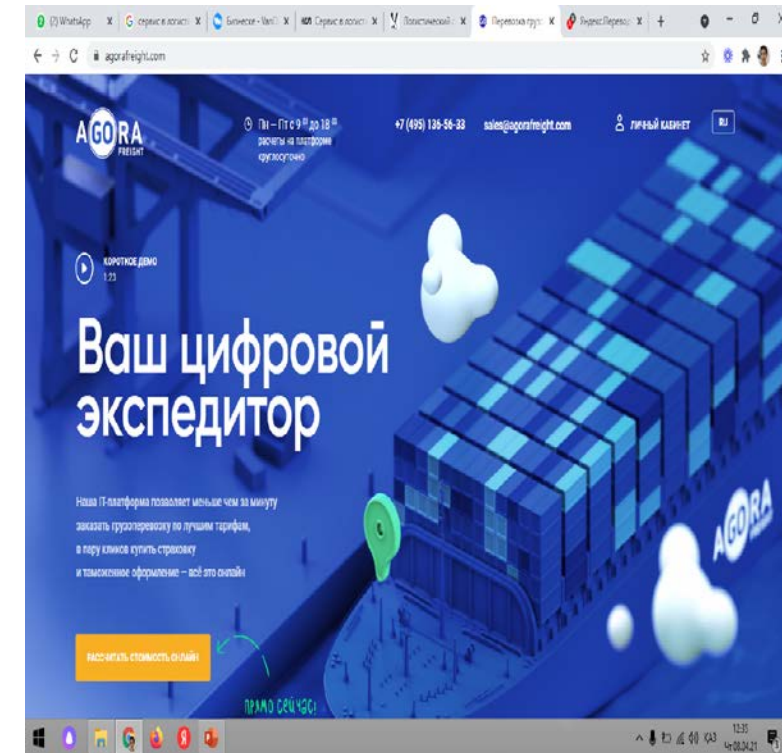
**Қызметтердің тұтынушылардың қажеттіліктеріне сәйкестігін қамтамасыз ету үшін сатып алушылармен кері байланыс орнату.**

Муравьиная логистика-оңтайлы жеткізу маршруттарын жылдам есептеуге мүмкіндік беретін Украинаның бұлтты көлік қызметі. Бұл қызмет шамамен 5 жыл бұрын іске қосылып, шағын және орта бизнесте танымал болды. Бүгінгі таңда оның қызметтері әсіресе танымал, өйткені тапсырыс санының күрт төмендеуімен шағын және орта кәсіпорындар арасында өмір сүру бәсекелестігі иелеріне шығындарды оңтайландыруды талап етеді.

Қызмет келесі функцияларды ұсынады:

- маршруттарды Автоматты жоспарлау;
- жеткізу нүктелерінің табыстылығын бағалау;
- Қозғалыс бағыттарын GPS бақылау;
- аналитикалық есеп беруді құру.

Agora Freight-сандық экспедитор және Рунеттің алғашқы логистикалық агрегаторы. Сервис әуе, автомобиль, контейнерлік, мультимодальдық "Есіктен есікке дейін" тасымалдардың жалпы құнын онлайн-есептеуді жүргізуге мүмкіндік береді. Сервис жүктің қолданыстағы түрлерінің көпшілігімен және авиатасымалдарды қоса алғанда, көліктің барлық түрлерімен жұмыс істейді. Агрегатор бүкіл әлемде бірнеше мың тасымалдаушылар мен көлік агенттерін біріктіреді. Қазіргі уақытта сервис Қытай, Вьетнам, Оңтүстік Корея, АҚШ, Үндістан, ЕО елдері және Ресей сияқты елдер үшін онлайн есептеуді пайдаланады. Сондай-ақ, ол ішкі жүктерді, соның ішінде құрама жүктерді, сондай-ақ ішкі ресейлік магистральдық тасымалдауды қолдайды. Ерекшелігі-әлемнің барлық елдерінде бірдей шарттармен қызметтер көрсетуге арналған бірыңғай шарт, сондай-ақ TT Club-та жүктерді сақтандыру. Процестерді автоматтандырумен қатар, қызмет нюанстарды нақтылайтын және туындаған мәселелерді шешуге көмектесетін тірі шот менеджерлерін ұсынады.



# Виды перевозок

<p>Авиаперевозки 01</p> 	<p>Автоперевозки 02</p> 	<p>Ж/Д перевозки 03</p> 	<p>Контейнерные перевозки 04</p> 
--	---	--	---

ЭТАПЫ ЗАКАЗА

# Как это работает

01

Внесите параметры груза и маршрут, сразу же получите стоимость доставки.

02

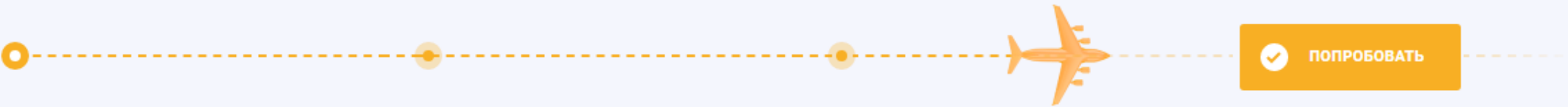
Выберите подходящий вариант перевозки груза.

03

Разместите заказ онлайн, получите персональный сервис.

04

Следите за вашим грузом в личном кабинете, получайте уведомления о всех изменениях его статуса.



## 2. ЛОГИСТИКАЛЫҚ СЕРВИС ДЕҢГЕЙІ

Жабдықтаушы позициясынан,  
сонымен қатар қызмет  
алушы тұрғысынан қызмет  
көрсету жүйесін бағалауға  
мүмкіндік беретін маңызды  
белгісі логистикалық сервис  
деңгейі болып табылады.



Логистикалық сервис деңгейі келесі  
формула бойынша орындалады:

$$\eta = m/M * 100\%$$

мұндағы,  $\eta$  - логистикалық сервис деңгейі;

**M** - логистикалық сервистің теориялық мүмкін көлемінің сандық бағалануы;

**m** - логистикалық сервистің нақты көрсетілетін көлемінің сандық бағалануы.

Логистикалық сервис деңгейін бағалау үшін ең маңызды қызметтер түрі таңдалады, яғни бұл қызметтерді көрсету едәуір шығындармен байланысты, ал көрсетпеу - рынокта елеулі жоғалтуларға алып келеді.

Мысал ретінде белгілі бір марка автомобильдеріне қосалқы бөлшектер сататын көтерме кәсіпорынды қарастырамыз. Берілген марка автомобильдері үшін қосалқы бөлшектерінің жалпы тізімінде 2000 түрі бар, кәсіпорында оның тұрақты 500 түрі бар. Сонда сервис деңгейін қосалқы бөлшектер түрлерінің максималды мүмкін болатын санын нақты саудадағы түрлерінің санына бөлу арқылы есептеуге болады:

$$\eta = 500/2000 * 100\% = 25\%$$

Берілген көрсеткіштің мәнін жоғарылату үшін қорлардың көбеюімен, басқарудың тым жетілген жүйесін қолданумен, сонымен қатар басқа да себептермен байланысты қосымша шығындар жұмсауы қажет.

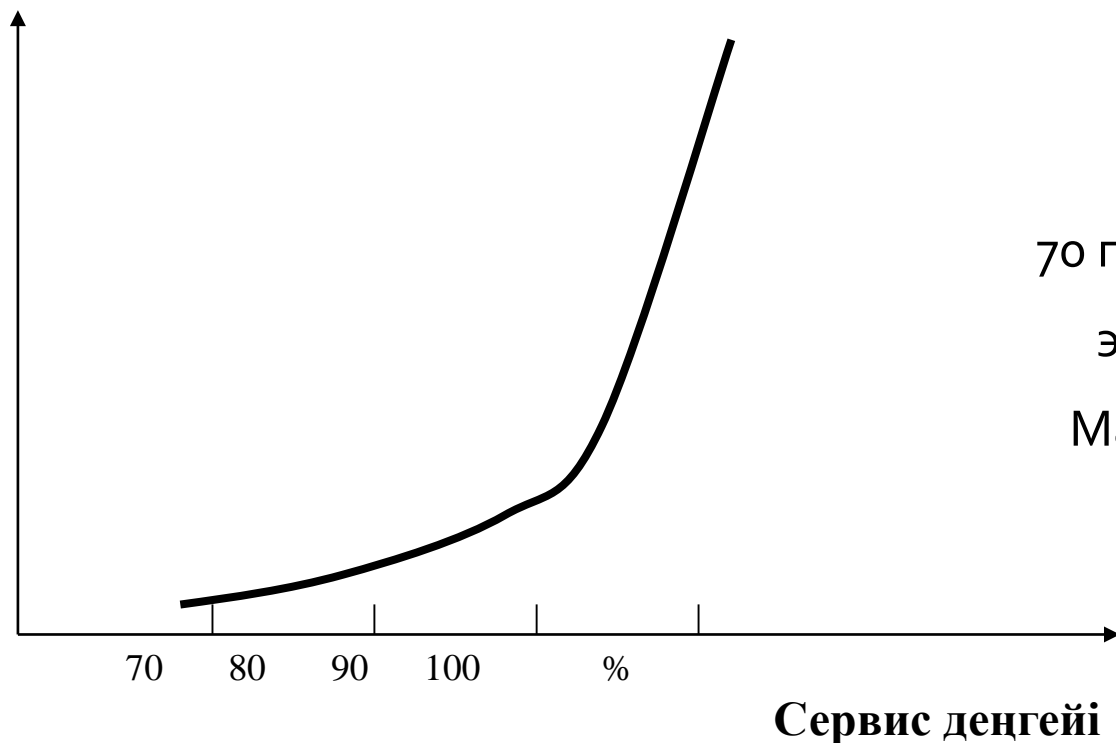
Сервис деңгейінің көбеюімен сервиске деген шығындар да көбейеді

*Парето ережесі бойынша* ассортименттің тек 20 пайызы 80 пайыз пайда беретінін айтып өтейік.

Өткізілетін қосалқы бөлшектерінің тізіміне жиі өтетін 400 бөлшектердің бірін енгізу қисынды болар еді. Бірақ рынок мұндай саудагерді құрметтеуін тоқтатуы мүмкін, өйткені сервис субъектісі үшін маңызды емес тауарлар бойынша да бас тартулар болуы мүмкін. Бәсеке қабілеттілігі болуы үшін орташа, содан кейін сирек сұраныс тауарларын тарту арқылы ассортиментті кеңейту керек. Бірақ орташа сұраныс тауарларының құрамы жиі сұраныс тауарларының құрамына қарағанда қымбат. Сирек сұраныс тауарларының құрамы одан да қымбат болады. Осылайша ассортиментті кеңейту, яғни сервис деңгейін көбейту арқылы кәсіпорын оның құрамымен байланысты шығындарды да тез көбейтеді.

# Сервис шығындарының сервис деңгейінің көлеміне тәуелділік қисығы

Сервис шығындары, ақша бірлігі



70 пайыздан бастап және жоғарыда сервиске деген шығын сервис деңгейіне байланысты экспоненциалды өседі, ал 90 пайызы және одан жоғары деңгейде сервис пайдасыз болады. Мамандар сервис деңгейі 95-тен 97 пайызға дейін көбейген кезде экономикалық әсер 2 пайызға көбейетінін, ал шығындар 14 пайызға өсетінін есептеді.

Толық орындалған тапсырыстар үлесін ( $\eta$ ) екі тәсілмен арттыруға болады :

- 1) тапсырысты алу және жеткізу жүйесін өзгеріссіз қалдырып, қорлардың мөлшерін ұлғайту;
- 2) тапсырыс туралы ақпаратты жылдам жылжыту жүйесін құру және тапсырыс берілген тауардың жылдам жеткізілімі, бұл ретте қорлар мөлшері өзгеріссіз.

Қызмет көрсету деңгейін арттырудың бірінші жолы кең және қорларды ұстауға байланысты шығындардың өсуін талап етеді.

Екінші жол қорды арттыруды қажет етпейді. Мұнда бәсекеге қабілеттілік ақпарат пен материалдарды жылжытудың нақты логистикасы есебінен артады.

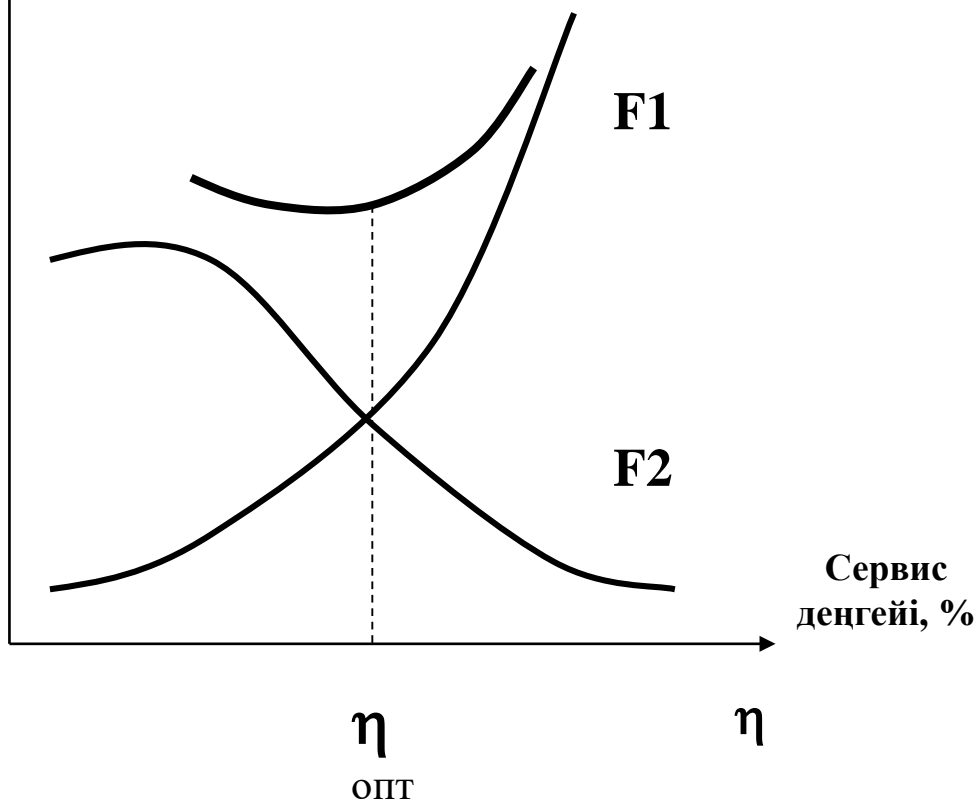
# 3. Логистикалық сервис деңгейінің оңтайлы көлемін анықтау

**Логистика қызметінің міндеті - сервис деңгейінің оңтайлы көлемін анықтау.**

Сервис деңгейінің оңтайлы көлемін график түрінде сервис деңгейінің өзгеруіне байланысты шығын мен табыстың бағытын көрсететін жалпы қисықты тұрғызу арқылы анықтауға болады. Сервис деңгейінің оңтайлы мәнін сервис деңгейінің төмендеуінен пайда болған рыноктағы жоғалтулар және сервиске кеткен шығындар қисықтарын тұрғызу арқылы табуға болады

# Сервистің оңтайлы деңгейін анықтау

Сервистің  
нашарлауымен  
болған жоғалтулар  
және сервис  
шығындары



Бұл жерде F1 қисығы сервиске кеткен шығындардың сервис деңгейіне тәуелділігін көрсетеді, ал F2 қисығы сервистің нашарлауынан пайда болған нарықтағы жоғалтулардың сервис деңгейінің көлеміне тәуелділігін көрсетеді. Графиктерді қосу арқылы  $\eta_{\text{опт}}$  — жалпы шығын мен жоғалтулар минимумының критерийі бойынша сервистің оңтайлы деңгейін табамыз.



## 4. Логистикалық сервис сапасының белгілері

Логистикалық сервис сапасын бағалау үшін келесі критерийлер қолданылады:

жеткізу сенімділігі;

жеткізу икемділігі;

тапсырысты алғаннан тауарлар партиясын жеткізуге дейінгі толық уақыт;

жабдықтаушы қоймасында қорлардың болуы;

несие беру мүмкіндігі және т.б.

# **Жеткізу сенімділігі.**

Өз қасиеттерін белгіленген шекте сақтай отырып, берілген функцияларды орындау қабілеттілігі.

Жеткізу сенімділігі - бұл жабдықтаушының шартпен келісілген жеткізу мерзімін белгіленген шеңберде қадағалау қабілеті. Жеткізу сенімділігі өзіне жеткізу үрдісін енгізетін жұмыстың жеке түрлерін орындаудың мерзімін қадағалау сенімділігімен анықталады.

Жеткізу сенімділігіне әсер ететін маңызды фактор - шартпен белгіленген міндеттеменің (кепілдеменің) бар болуы, яғни жеткізу мерзімін бұзған жағдайда жабдықтаушының жауапкершілігі артады.

# **Тапсырысты алғаннан тауарлар партиясын жеткізуге дейінгі толық уақытқа мыналар жатады:**

жасау уақыты (егер тапсырысқа берілген тауарлар алдымен жасалуы керек болса, онда бұл уақыт жеткізу мерзіміне қосылады);

тапсырысты дайындау уақыты;

орау уақыты;

түсіру уақыты;

жеткізу уақыты.

**Жеткізу икемділігі -**  
жабдықтаушы жүйенің  
клиенттердің ерекше  
жағдайын есепке алу  
қабілеттілігін білдіреді.

тапсырыс формасының өзгеру  
мүмкіндігі;

тапсырыс беру тәсілінің  
өзгеру мүмкіндігі;

ыдыс және орау түрлерінің  
өзгеру мүмкіндігі;

жеткізуге мәлімдемені алу  
мүмкіндігі;

клиенттің өз тапсырысының  
жағдайы туралы ақпарат алу  
мүмкіндігі;

түгел емес  
жеткізулер кезінде  
наразылыққа көңіл  
бөлу.

## **Бақылау сұрақтары**

1. Логистикалық сервис түсінігін ашыңыз.
2. Тұтынушыға логистикалық қызмет көрсету саласында фирманың стратегиясын жасау қажеттілігінің себебін атаңыз.
3. Логистикалық сервис жүйесін қалыптастыруға мүмкіндік беретін іс-әрекет ретін келтіріңіз.
4. Логистикалық сервис деңгейін сандық бағалау әдісіне сипаттама беріңіз.
5. Кәсіпорын қызметінің экономикалық көрсеткіштерінің олар көрсететін логистикалық сервис деңгейіне тәуелділігін көрсетіңіз.
6. Логистикалық сервис деңгейінің сапалық көрсеткіштерін атап беріңіз. Солардың ішіндегі ең маңыздысын атаңыз.

**Белгілі бір маркалы автомобильдерге қосалқы бөлшектерді сататын көтерме сауда кәсіпорнының қызметін қарастырыңыз. Осы маркалы автомобильдерге арналған қосалқы бөлшектердің жалпы тізімінде 2000 түрі бар делік, олардың 500 түрі үнемі кәсіпорында болады. Сонда қызмет көрсету деңгейі тең болады**