

тимальной модели менеджмента заказов стратегически важна как с точки зрения ожиданий потребителей относительно приемлемого уровня логистического сервиса, так и с точки зрения производительности логистической системы обслуживания в целом [2].

Следующий показатель уровня обслуживания – *надежность* (постоянство и бесперебойность параметров доступности и функциональности, исходя из выбранной стратегии логистического сервиса). Если устойчивость или безотказность относятся к переменным функционального цикла обслуживания, то надежность характеризует в целом обслуживание. Представляется, что постоянство параметров обслуживания – ключевой критерий логистического сервиса, так как сам по себе уровень обслуживания не является характеристикой конкурентоспособности фирмы. Более важным является реальное выполнение публично декларируемых поставщиком стратегий в области обслуживания и поддержание на достаточно продолжительном отрезке времени устойчивыми качественных и количественных характеристик логистического сервиса.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бауэрсокс, Д. Логистика: интегрированная цепь поставок : пер. с англ. / Д. Бауэрсокс, Д. Клосс. – М. : Олимп-Бизнес, 2017. – 640 с.
2. Сергеев, В. И. Логистика в бизнесе : учебник / В. И. Сергеев. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 608 с.

УДК 658.7

A. H. СЕНДЕР

Брест, БрГУ имени А. С. Пушкина

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС И ЕГО ОСНОВНЫЕ ВИДЫ

В литературе, связанной с логистикой, недостаточно подробно рассматривается понятие *логистический сервис*, связанные с ним вопросы остаются нерешенными, не имеют однозначного толкования и требуют обоснования. Понятие *логистический сервис* является ключевым в системе продвижения товара на рынок, эффективности его продаж. От уровня логистического сервиса зависит конкурентоспособность предприятия.

Существуют различные подходы к классификации логистического сервиса. Некоторые авторы выделяют следующие виды:

1. *Сервис удовлетворения потребительского спроса* – определение политики фирмы в сфере оказания и планирования услуг (сроки, частота и готовность поставок, безотказность и своевременность, качество, объем, погрузка и разгрузка, способ заказа).

1. Сервис оказания услуг производственного назначения – охватывает совокупность предлагаемых видов сервисного обслуживания выпускаемой продукции (обработка и модификация, монтаж и наладка, испытание, устранение ошибок, обучение персонала, организация эксплуатации).

2. Сервис послепродажного обслуживания – совокупность услуг, необходимых для обеспечения эффективного функционирования продукции в существующих экономических условиях в течение всего жизненного цикла продукции (гарантийные работы, проведение ремонтных работ, обмен).

3. Сервис информационного обслуживания – предоставление потребителям информации о продукции и ее обслуживании с использованием современных технических средств обработки и передачи информации (рекламная деятельность, каталоги, прейскуранты и др.).

4. Сервис финансово-кредитного обслуживания – совокупность всевозможных вариантов оплаты (рассрочка, скидки и льготы и др.).

Т. Н. Скоробогатова предлагает следующую классификацию:

1. По временному параметру: а) предпродажный; б) работы по оказанию логистических услуг; в) послепродажный.

2. По форме оплаты.

3. По содержанию работ.

4. По направленности.

5. По степени адаптивности.

6. По форме организации.

7. По масштабу.

УДК 658.7

А. Н. СЕНДЕР

Брест, БрГУ имени А. С. Пушкина

ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ

Без современных компьютеров и использования программного обеспечения невозможна реализация большинства логистических концепций. Информационное обеспечение логистического процесса имеет особую важность, так как является системой, обеспечивающей информацией организацию, в целом исходя из логистических правил. Анализ понятийного аппарата позволяет рассматривать информационную логистику как науку о реализации методов сбора, обработки, хранения и распределения информации в производственно-хозяйственных системах на основе логистических правил [2].

Объектами управления логистическими информационными системами являются потоки информации, связанные со снабжением, производством,