

Тетяна Колодізева, Еліна Железнякова, Катерина Мельникова, Вікторія Письмак, Олег Колодізев

Проведення оцінювання якості логістичних послуг, ґрунтуючись на застосуванні методів теорії нечітких множин

Підвищення якості логістичних послуг вимагає їхнього оцінювання для виявлення відповідних резервів, що актуалізує наукове завдання вдосконалення відповідного методологічного забезпечення такого оцінювання. Мета цієї статті – розробити модель оцінювання якості логістичних послуг, ґрунтуючись на заданому переліку критеріїв, їхньому групуванню та застосуванню математичного апарату теорії нечітких множин.

У дослідженні обґрунтовується доцільність використання методу теорії нечітких множин для оцінювання якості логістичних послуг і будується модель оцінювання якості логістичних послуг, що містить 12 критеріїв, розділених на чотири групи: репутація компанії, доступність/якість продукту, надійність/гнучкість і обслуговування споживачів.

У результаті оцінювання якості логістичних послуг отриманий інтегральний показник, який надав змогу визначити оцінку його складників: доступність продукту/якість має високу оцінку; надійність/гнучкість – середню; обслуговування споживачів – хорошу; і репутація компанії – погану оцінку. Отримані результати свідчать про те, що такий аспект оцінювання якості логістичних послуг, як репутація компанії, потребує особливої уваги, що підтверджує сучасну тенденцію пріоритизації сприйняття якості логістичних послуг, персонального обслуговування/контакту та емпатії з боку клієнтів. Отож, сприйняття клієнтами якості логістичних послуг є вирішальним чинником у конкурентній боротьбі на ринку логістичних послуг. Щобільше, це є проблемним аспектом для підвищення якості логістичних послуг, що вимагає подальших досліджень для розроблення відповідних механізмів управління.

Ключові слова: логістика, сервіс, якість, логістична компанія, логістичні послуги, митна логістика, метод теорії нечітких множин

Класифікація JEL: L87, L14, D81, L91



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.