

Через товаропроводящую сеть предприятие за 2005 г. реализовало 18 091,3 т продукции на сумму 16 801,0 тыс. дол. США. Темп роста реализации продукции через товаропроводящую сеть по отношению к 2004 г. составил 122,0 % в натуральном выражении и 112,2 % в денежном выражении. Экспорт продукции в общем объеме реализованной продукции составляет 43,4 %.

Деятельность дилеров за рубежом неоднозначна. Одни дилеры увеличивают темпы закупки у предприятия продукции, а другие, наоборот, снижают. В одних странах дилеры продают более 50 % экспортируемой продукции, а в других странах их деятельность не представлена.

ОАО «Лакокраска» старается выбирать эффективные каналы распределения, базируясь на различных факторах: в зависимости от продукции; рынка сбыта; цен, сложившихся на этих рынках; имеющихся конкурентов; факторов, действующих на макросреду и микросреду предприятия, и др. Предприятие планирует расширение своей дилерской сети как в странах, где уже существуют дилеры, так и в странах, где дилерская сеть предприятия отсутствует.

Таким образом, роль каналов распределения велика. Они помогают предприятию сбывать свою продукцию, которая наиболее полно удовлетворяет потребности покупателей.

<http://edoc.bseu.by>

*О.А. Коробушенко
ГГТУ им. П.О. Сухого (Гомель)*

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

К наиболее важным комплексным показателям оценки качества логистического обслуживания относят доступность, функциональность и надежность.

Рассмотрим показатель функциональности, характеризующий способность системы логистического обслуживания поддерживать ожидаемые сроки и приемлемую гибкость операций. Этот показатель рассматривается с точки зрения клиентов и, в свою очередь, определяется такими показателями, как степень удовлетворения ожиданий клиента по времени логистического обслуживания, гибкость, уровень недостатков логистического обслуживания.

Степень удовлетворения ожиданий клиента по времени логистического обслуживания показывает способность совершить все необходимые действия для исполнения заказа в предусмотренные сроки и рассчитывается по формуле

$$T = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{t_{ож, i}}{t_{ф, i}}$$

где T – степень удовлетворенности ожиданий клиента по времени выполнения заказа; $t_{ож, i}$ – время выполнения заказа, ожидаемое i -м клиентом; $t_{ф, i}$ – фактическое времени выполнения заказа i -го клиента; n – общее число клиентов.

Для анализа состояния системы управления качеством процесса логистического обслуживания в зале клуба «Немо» была разработана анкета и, по результатам анкетирования, определены наиболее важные комплексные показатели оценки качества логистического обслуживания, такие как вероятность дефицита, полнота охвата заказами, степень удовлетворения ожиданий клиентов по времени выполнения заказа, гибкость сервисного обслуживания, уровень недостатков обслуживания.

Результаты исследования показали, что уровень логистического сервиса клуба «Немо» достаточно высокий и составляет 84,4 %, однако это значение меньше на 15,6 % сервиса, ожидаемого клиентами:

- из общего количества заказов за месяц количество неудовлетворенных личными запасами составляет 6,4 %;
- 6 раз за неделю оказывается ситуация, когда все запасы по некоторым видам блюд или напитков заказаны клиентами;
- фактическое время выполнения заказа на горячее блюдо превышает время, ожидаемое клиентами на 1,3 %, на десерт – соответствует времени, ожидаемому клиентами, несмотря на это, фактическое время выполнения заказа на аперитив и холодную закуску ниже ожидаемого соответственно на 36,4 % и 13,1 %, что объясняется спецификой и сложностью приготовления блюд;
- фактическое время ожидания счета ниже, чем клиенты ожидают на 33,6 %;
- способность системы логистического обслуживания к быстрой и адекватной адаптации к меняющимся условиям клиентов составляет 86 %;
- вероятность возникновения сбоев в процессе логистического обслуживания составляет 1,5 %;
- уровень сервиса, оказываемый баром клуба, составляет 86,7 %.

С целью повышения уровня качества логистического обслуживания клуба «Немо» предлагается внедрить систему электронных заказов, что позволит решить ряд задач, среди которых: учет клиентов и их видов, максимальное удовлетворение их потребностей за счет увеличения скорости и качества обслуживания; снижение дискомфорта клиентов; расчет планируемой доходности и прибыльности по товарам и клиентам; повышение конкурентоспособности и др. Для внедрения системы электронных заказов необходимо приобрести программу «B52 Ресторан», срок окупаемости которой для клуба «Немо» составит 1 год.

*Н.И. Кузьмич, О.Л. Сигаева
Филиал БГЭУ (Бобруйск)*

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ БРЭНДИНГА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Все началось с той знаменательной эпохи, когда наши древние предки сумели создать условия для своего гарантированного выживания и перестали, наконец, полностью зависеть от недружелюбной внешней среды при обеспечении себя ресурсами.