

РАЗРАБОТКА КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ФОРМИРОВАНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК НА ПОСТАВКУ ТОВАРОВ С ОПТОВО-ЛОГИСТИЧЕСКОГО ЦЕНТРА БЕЛКООПСОЮЗА

В статье дано обоснование необходимости определения критериев, связанных с оценкой качества формирования и исполнения заявок на поставку товаров с оптово-логистического центра системы потребительской кооперации. Авторами в обобщенном виде представлены существующие подходы к выделению показателей для оценки, предложены критерии оценки.

The article justifies the need to determine the criteria associated with the assessment of the quality of formation and execution of applications for the supply of goods from the wholesale and logistics center of the consumer cooperative system. Authors summarized the existing approaches to the allocation of indicators for evaluation, proposed evaluation criteria.

Ключевые слова: оптово-логистический центр; критерий; заявка; поставки; товародвижение; товароснабжение; ассортимент.

Key words: wholesale and logistics center; criterion; request; supply; movement of the goods; commodity supply; range.

Развитие потребительского рынка Республики Беларусь на современном этапе характеризуется постоянно изменяющимися условиями работы как для производственных предприятий, так и для торговых организаций. Соответственно, изменяются его количественные и качественные характеристики, показатели. Растет число рыночных субъектов, в том числе за счет зарубежных торговых структур, усиливается конкуренция, повышаются требования потребителей, все более либеральными становятся условия хозяйствования. В этой связи перед потребительской кооперацией как важным социально-экономическим сегментом жизни страны стоят задачи качественного улучшения своей деятельности, в том числе за счет совершенствования инфраструктуры.

Торговое унитарное предприятие (ТУП) «Белкоопвнешторг Белкоопсоюза» в настоящее время является одной из крупнейших оптовых компаний Республики Беларусь и основным оптовым поставщиком товаров в розничную торговую сеть потребительской кооперации. На данный момент ТУП «Белкоопвнешторг Белкоопсоюза» играет важную роль в выполнении заявок и обеспечении товарами розничной торговой сети потребительской кооперации.

Организованная на должном уровне заявочная работа торговых организаций и надлежащий ее контроль являются основанием для выполнения плана розничного товарооборота и его развития. В свою очередь, розничный товароборот является важнейшим показателем, характеризующим деятельность торговой отрасли системы потребительской кооперации и обеспечивающим ее эффективность.

Материальные потоки в логистике формируют заказы с различными конфигурациями, зависящими от спроса потребителя и предложения поставщика, так как заказ выступает в форме информационного потока, который проходит определенный логистический цикл. Логистический цикл – интервал времени между оформлением заказа на поставку и доставкой заказанной продукции потребителю [1]. Он включает затраты времени на следующие операции:

- формулировку заказа и его оформление в установленном порядке;
- передачу заказа поставщику;
- выполнение заказа поставщиком с учетом времени ожидания постановки заказа на выполнение, технологического времени, времени межоперационных простоев и времени комплектации, если заказ выполняется из наличных запасов;

- доставку заказа потребителю.

Заказ образует информационный поток. В движении материального потока выстраивается цепочка «производитель – посредник (распределительные центры) – потребитель», а заказ движется в обратном направлении.

Заказчик выполняет определенные логистические процедуры для составления заказа, к которым можно отнести следующие:

- уточнение остатков продукции;
- анализ текущей задолженности по заказам, в том числе на основе определения доли аннулированных и невыполненных заказов;
- включение в регулярный стандартный заказ всей продукции из необработанных специальных заказов;
- окончательное оформление заказов;
- отправка оформленного заказа поставщику.

Таким образом, управление заказами включает следующий минимум логистических работ и операций:

- оформление поступивших заказов и уточнение их спецификаций;
- формирование и структуризация портфеля заказов;
- разработка, согласование и утверждение плана удовлетворения заказов;
- оперативный контроль производства и выдачи товарной продукции в соответствии с заказами;
- подготовка и оформление товарных потоков в соответствии с принятыми к исполнению заказами;
- контроль поступления товарных потоков заказчиком и анализ оценки качества выполнения заказов;
- обеспечение обратной связи заказчика с поставщиком.

Основными параметрами заказа являются объем (единичный, массовый), частота (разовый, систематический), срок исполнения (минимальный, максимальный, средний), приоритет (высокий, средний, низкий), статус (исполняется, отложен, закончен) [2].

Время выполнения заказа (*lead time*) включает продолжительность действий, выполняемых при обработке заказа. А. Н. Стерлигова отмечает, что действия в цикле заказа выполняют поставщик и заказчик [3].

Контроль в управлении заказами как комплексный, регулярный анализ эффективности распределения и производственно-коммерческой деятельности с позиции затрат, использования производственного, логистического и маркетингового потенциала, а также результатов обслуживания клиентов, должен стать непрерывным процессом.

Показатели контроля и анализа должны быть простыми, но достаточными для того, чтобы глубже изучить проблемную ситуацию и принять корректирующие меры.

Эффективность управления заказами зарубежные ученые Д. Дж. Бауэрсокс, Д. Дж. Клосс, Д. Р. Сток, Д. М. Ламберт предлагают оценивать по следующим группам показателей:

- *показатели логистических издержек* – общие издержки, удельные издержки, доля издержек в продажах, затраты на входящие поставки, затраты на исходящие поставки, складские расходы, административные расходы, затраты на обработку заказов, прямые затраты на оплату труда, сравнение фактических издержек с бюджетными показателями, анализ динамики издержек, прямая прибыльность продукта;
- *показатели логистического сервиса* – норма насыщения спроса, дефицит запасов, ошибки при отгрузке, своевременность доставки, недопоставки, продолжительность цикла исполнения заказа, обратная связь с потребителями, обратная связь с торговыми агентами, количество претензий от потребителей;
- *показатели логистической производительности* – число отгрузок на одного работника, единицы продаж на единицу заработной платы, число заказов на торгового агента, сравнение с нормативами прошлых периодов, целевые нормативы, индекс производительности;
- *показатели управления логистическими активами* – оборачиваемость запасов, затраты на поддержание запасов, уровень запасов, количество дней на пополнение, устаревшие запасы, рентабельность чистых активов (основных средств), рентабельность инвестиций;
- *логистические показатели качества* – частота повреждения продуктов, стоимость повреждения продуктов, число претензий о возмещении ущерба, число возвратов товара от потребителей, стоимость возвращенных товаров [4].

Проводимые исследования выявляют ряд проблем, связанных с формированием и исполнением заявок на поставку товаров с оптово-логистического центра Белкоопсоюза. Наличие таких проблем ведет к необходимости предложения группы критериев, которые позволят дать оценку качества этой работы. Анализ научной литературы в этом направлении позволил выявить отсутствие теоретических разработок по выработке критериев такой оценки.

Критерий (от др.-греч. κριτήριον – признак, основание, правило принятия решения по оценке чего-либо на соответствие предъявленным требованиям (мере) представляет собой систему оценки деятельности, позволяет повысить ее эффективность. Эта деятельность может быть эффективной и неэффективной, что отражается на успехе выполнения работы. Критерий должен отражать сущность категории эффективности, тогда как показатели количественно отражают отдельные стороны этой сущности.

Для оценки качества формирования и выполнения заявок важен дифференцированный подход при разработке показателей. Немаловажное значение при этом имеет возможность получения количественного измерения необходимой информации.

Основу оценки эффективности деятельности по формированию и исполнению заявок составляет ряд критериев с соответствующей им системой показателей. Возможные критерии оценки предлагается корректировать при проведении конкретных случаев формирования и выполнения заявок.

За время развития логистики сформировалась система показателей, в общем плане оценивающих ее эффективность и результативность работы по формированию и исполнению заявок на поставку товаров, к которым обычно относятся следующие:

- гибкость поставок;
- надежность поставок;
- продолжительность выполнения заказа;
- предоставление кредитов в условиях дефицита платежных средств.

При оценке качества формирования и исполнения заявок на поставку товаров с использованием логистического подхода открываются возможности повышения эффективности функционирования товаропроводящих систем, что позволяет существенно сократить интервал времени между поставкой продукции потребителю, способствуя значительному уменьшению материальных запасов и, соответственно, оптимизации затрат. Применение данного подхода ускоряет процесс получения информации, повышает уровень сервиса.

Оптово-логистическим центром торговым организациям потребительской кооперации предлагается недостаточно широкий ассортимент товаров, особенно это касается ассортимента товаров зарубежных производителей. Также следует отметить отсутствие достаточной свободы выбора товаров торговыми организациями (по ассортименту, производителям, цене и т. д.), ограничение возможности поставки брендовых товаров, отсутствие возможности в ряде случаев возврата длительно нереализуемых товаров в розничной сети торговой организации, возникновение проблем с возвратом (заменой) некачественных товаров, товаров сезонного ассортимента. Такие проблемы предопределяют использование такого критерия для оценки как гибкость поставки. В общем плане применительно к исследуемому вопросу гибкость поставки означает возможность удовлетворения пожеланий клиента об изменениях отдельных условий поставки, например, условий, касающихся изменения видов тары и упаковки, способов и формы передачи заявки, возможности ее отзыва, предоставление клиенту информации о состоянии его заказа, быстрая реакция на жалобы клиентов при некомплектных поставках. Соотношение значимости отдельных показателей может меняться.

При наличии случаев невыполнения заявок торговых организаций по ассортименту заказанных товаров, осуществление поставок товаров с истекающим сроком годности, не позволяющим осуществить их реализацию в полном объеме, в качестве критерия может выступать надежность поставки. Данный критерий характеризует способность поставщика соблюдать как общие сроки поставки, так и сроки выполнения отдельных видов работ в установленных договором пределах. При заключении договоров с оптово-логистическим центром необходимо включать в них условие, предусматривающее меру материальной ответственности за нарушение сроков поставки.

Для комплексной оценки качества формирования и выполнения заявок можно применить показатель «процент безупречно выполненных заявок в общем числе исполненных заявок». Следует относить к категории «безупречно выполненных заявок» долю заявок, идеально выполненных с первого раза (в нужное время, в нужном количестве и требуемого качества), в общем объеме заказов. Составляющие этого показателя следующие:

- своевременность доставки;
- точность выполнения заявки по параметрам «количество ассортиментных позиций в заказе» и «объем по каждой ассортиментной позиции»;
- правильное место доставки груза;
- точность оформления товарно-транспортных документов;
- сохранность груза в пути.

Наличие проблемы увеличения сроков выполнения поданных заявок, связанной с разукрупнением поставляемых партий товаров, определяет необходимость в качестве оценки использовать критерий «продолжительность выполнения заявки». Продолжительность выполнения заявки – это время с момента подачи заявки до момента поставки заказанных товаров потребителю, т. е. время на оформление и передачу заявки, ее обработку, комплектование отгрузочных партий, упаковку, отгрузку и транспортировку (таблица).

Основные критерии оценки качества формирования и исполнения заявок на поставку товаров с оптово-логистического центра Белкоопсоюза

Критерий оценки	Характеристика
<i>Оценка качества формирования заявок</i>	
Комплементарность ассортимента товаров в заявке	Характеризует соответствие поданной заявки разработанным ассортиментным матрицам для каждого конкретного магазина, в привязке с предусмотренной ассортиментной матрицей для оптово-логистического центра Белкоопсоюза
Согласованность заявки по остаткам	Характеризует отсутствие в поданной заявке товаров, имеющих в остатках
<i>Оценка качества исполнения заявок</i>	
Ассортимент и количество	Характеризует постоянное наличие в оптово-логистическом центре Белкоопсоюза широкого и глубокого ассортимента товаров, предусмотренных ассортиментными матрицами для магазинов системы потребительской кооперации. Способность поддерживать запланированный уровень доступности запасов и функциональности операций
Гибкость поставки	Характеризует возможность изменять условия под конкретного заказчика, учитывая его пожелания и особенности
Надежность поставки	Характеризует способность оптово-логистического центра максимально выполнять количество поданных заявок, соблюдать обусловленные договором обязательства по поставке товаров в соответствии с заявленным объемом и ассортиментом. Существенным фактором, влияющим на надежность поставки, является наличие предусмотренных договором обязательств (гарантий), в силу которых поставщик несет ответственность в случае нарушения условий поставки
Единообразие подходов в распределении ресурсов	Определяет одинаковые возможности заказа и исполнения заявок на брендовые товары для всех торговых организаций системы потребительской кооперации
Оперативность реагирования	Характеризует своевременность решения проблем, связанных с реализацией товаров в розничной торговой сети и возможностью возврата (замены) некачественных товаров, товаров сезонного ассортимента в оптово-логистический центр
Время или своевременность поставки	Характеризует возможность удовлетворения потребительского спроса по времени поставок (период времени между получением заявки на товары и исполнением этой заявки) относительно среднерыночного времени поставок по каждой товарной позиции
Качество	Характеризует возможность удовлетворения потребительского спроса по каждому товару с позиции его соответствия потребительским требованиям и требованиям технических нормативно-правовых актов
Процент безупречно выполненных заявок в общем числе исполненных заявок	Характеризует надлежащий уровень исполнения заявки в соответствии с условиями заключенного договора, в том числе правильное место доставки груза, точность оформления товарно-транспортных документов, сохранность груза в пути

По отдельным критериям можно использовать следующие расчетные показатели: расчет темпа роста поставки товаров ненадлежащего качества, расчет темпа роста среднего опоздания, надежность поставки (по количеству, объему, стоимости), доля запасов в обороте, затраты на связанный капитал.

Наличие базовых стандартов обслуживания предусматривает способность и готовность, в случаях необходимости, быстро предоставлять потребителям достоверную информацию о текущей логистической деятельности и прочих обстоятельствах. Ряд исследований свидетельствует о том, что именно умение оптовой организации вовремя предоставить точную информацию служит одним из наиболее важных показателей ее компетентности в обслуживании клиен-

тов. Потребители выражают мнение о том, что опережающая информация о порядке и сроках исполнения заявки для них также важна, как и сама выполненная заявка.

Список использованной литературы

1. **Корпоративная** логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов / В. И. Сергеев [и др.] ; под общ. и науч. ред. проф. В. И. Сергеева. – М. : Инфра-М, 2005. – 976 с.
2. **Мясникова, О. В.** Распределительная логистика : учеб. пособие / О. В. Мясникова. – Минск : Выш. шк., 2016. – 382 с.
3. **Стерлигова, А. Н.** Циклы движения запаса / А. Н. Стерлигова [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.elitarium.ru>. – Дата доступа : 20.08.2018.
4. **Бауэрсокс, Д. Дж.** Логистика: интегрированная цепь поставок / Д. Дж. Бауэрсокс, Д. Дж. Клосс. – М. : Олимп-Бизнес, 2001. – 640 с.