

Живиця Є.А., Лісна А.Г.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Удосконалення управління якістю логістичних послуг компанії

eva.zhyvitsa4444@gmail.com

Вступ. В сучасних умовах зростає роль впливу рівня якості логістичного обслуговування клієнтів на успішну діяльність та конкурентоспроможність компанії. Ефективна організація логістичного обслуговування повинна охоплювати весь ланцюг постачань.

Діяльність компаній впливає на рівень витрат, якість і надійність постачання продукції. Жорсткість і посилення конкуренції призводить до того, що підвищена увага приділяється рівню надання логістичних послуг. Логістичні послуги компанії полегшують роботу вантажовідправників в частині організації доставки продукції і дозволяють обрати раціональний спосіб і маршрут транспортування. Можливість і здатність компаніям якісно реалізовувати свої послуги впливають на підвищення ефективності їх діяльності і сприяють задоволенню вимог вантажовідправників та вантажоодержувачів в процесі руху продукції. Забезпечення належного рівня якості логістичного обслуговування можливе завдяки впровадженню ефективної системи управління якістю. Таки чином успіх діяльності компанії залежить від рівня якості її послуг та процесу управління нею. У зв'язку з цим, управління якістю логістичних послуг – нагальна вимога часу, оскільки це необхідно в умовах гострої конкуренції на ринку логістичних послуг.

Метою даної роботи є дослідження ключових засад управління якістю логістичних послуг компаній.

Матеріали та методи: абстрактно-логічний; монографічний і системного аналізу тощо.

Отримані результати. Управління якістю являє собою процес впливу на виробництво логістичних послуг з боку вищого керівництва компанії, керівників середньої та нижньої ланки, що виконують функції управління для забезпечення необхідної якості. Управління якістю здійснюється відповідно до політики якості, що

створена вищим керівництвом і конкретними вимогами споживачів логістичних послуг. Цей рівень управління якістю починається з планування якості і містить контроль якості, аналіз інформації, отриманої за результатами контролю, розробку заходів і прийняття оперативних рішень з якості. Закінчується процес упровадження заходів у процес створення логістичних послуг. Після отримання позитивних результатів контролю якості послуг або реалізації заходів, пов'язаних з усуненням виявлених недоліків, логістичні послуги пропонуються споживачам.

Кінцевою метою управління якістю логістичних послуг є виконання заявок замовника з точним дотриманням всіх оговорених умов і в узгоджених термінів, це дотримання часових вікон завантаження транспорту і доставки замовлень за точками, а також виконання умов поставки в частині збереження продукції.

Поняття якості логістичних послуг нерозривно пов'язане з потребами та запитамі клієнтів, процес надання таких послуг має відштовхуватися від потреб клієнтів. Однак професійний експедитор зобов'язаний пред'явити клієнту максимально можливий набір послуг, а останній повинен мати можливість вибору. Логістична послуга тільки тоді буде по-справжньому якісною, коли споживач має можливість вибрати для себе тільки дійсно необхідні йому операції з усього широкого спектру пропонованих послуг. Іншими словами, необхідно визначити, що отримає споживач логістичних послуг від упровадження керівництвом компанії системи управління якістю.

При побудові системи управління якістю необхідно застосовувати модель діяльності компанії, яка в розумній мірі спрощує дійсність, але дозволяє істотно підвищити наочність логістичних процесів і механізми взаємодії. На підставі проведених наукових досліджень, нами було сформовано наступний алгоритм управління якістю логістичних послуг компанії:

1. Аналіз ситуації на ринку логістичних послуг.
2. Оцінка та аналіз поточного рівня якості логістичних послуг компанії (визначення критеріїв якості; аналіз показників оцінки якості логістичних послуг; визначення інтегрального показника якості логістичних послуг).

3. Дослідження причин низької якості логістичних послуг в компанії (невеликий досвід роботи на ринку логістичних послуг; використання застарілих технологій складування; низький рівень автоматизації та цифровізації; високі витрати на здійснення замовлень тощо).

4. Розробка заходів щодо підвищення якості логістичних послуг в компанії.

5. Оцінка прогнозного рівня якості логістичних послуг в компанії від впровадження запропонованих заходів.

6. Реалізація запропонованих заходів з підвищення якості логістичних послуг в компанії.

Для оцінки якості логістичних послуг використовують наступні основні критерії: надійність постачань послуг та продукції; максимально короткий час між отриманням замовлення та доставкою продукції; гнучкість в організації постачань продукції та наданні послуг; наявність достатньої кількості продукції на складах постачальників; можливість надання кредитів та знижок для клієнтів тощо. Усі ці критерії дозволяють визначити якість надання послуг прийнятих у компаніях. Оцінка компетентності логістичного рівня послуги ґрунтується на циклі замовлення, який можна визначити за показниками: швидкість; постійність та безперервність; гнучкість; рівень браку тощо.

Для оцінки якості логістичних послуг компанія повинна розробити та розрахувати показники якості на підставі запропонованих критеріїв, виражених у ієрархічній структурі, яка повинна повністю відповідати характеристикам та особливостям усіх аспектів господарської діяльності.

Висновки. Оцінюючи рівень якості логістичних послуг компанії, необхідно встановити найпоширеніші показники якості. Це необхідно для оцінки набору цілей конкурентоспроможності компанії, а також для оцінки ефективності заходів щодо підвищення якості шляхом порівняння загальних показників якості, які формуються. Отже, оцінка якості логістичних послуг дозволяє компанії оцінити рівень обслуговування та розробити систему вимірювань, спрямовану на підвищення якості обслуговування клієнтів тощо.