

УДК 339.16

Сергієнко О.А.¹, Соколова Н.О.²

¹д.е.н, професор, професор кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності, ННІ «Економіки менеджменту та міжнародного бізнесу»

НТУ «Харківський Політехнічний Інститут», Україна

²здобувач, кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності, ННІ «Економіки менеджменту та міжнародного бізнесу»

НТУ «Харківський Політехнічний Інститут», Україна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ЛОГІСТИЧНОГО ПРОВАЙДЕРА

Сучасний ринок вимагає безперервного поліпшення якості продукції та послуг як найважливішого фактору підвищення конкурентоспроможності, в тому числі логістичних провайдерів. Вирішення цієї проблеми потребує проведення великого обсягу теоретичних та експериментальних досліджень, які дозволяють на сучасному науковому рівні синтезувати вимоги положень TQM і міжнародних стандартів (ISO 9001, 14001; OHSAS 18001; SA 8000 та ін.). Проведені дослідження доводять, що для ефективного функціонування інтегрованої системи управління якістю необхідно мати великий обсяг нормативних документів, які повинні працювати в єдиному інформаційно-правовому полі й задовольняти вимоги системи логістичного обслуговування в цілому. Існуючий на даний час інструментарій, що застосовується для цих цілей є недосконалим. У зв'язку з цим, розробка наукових основ створення інтегрованої системи управління якістю на базі міжнародних стандартів є важливою науково-прикладною проблемою по підвищенню якості і конкурентоспроможності продукції та послуг логістичних провайдерів, вирішення якої має велике значення для національної економіки. Проведені дослідження показали, що найбільш доцільним способом підвищення ефективності управління якістю транспортних послуг логістичного провайдера в умовах зростаючої конкуренції є формування інтегрованої системи управління. Впровадження комплексного управління якістю повинно було супроводжуватися стандартизацією всіх елементів виробничого процесу з наступною передачею керівником прав і обов'язків своїм підлеглим. Вважається, що «інтегрована система менеджменту – частина загальної системи менеджменту організації, найбільш ефективний спосіб управління організацією, який відповідає вимогам двох або більше міжнародних стандартів на системи менеджменту, вона буде функціонувати як єдине ціле, сприяючи виробництву якісної продукції». Як показали дослідження, інтегровані системи управління будуються на основі застосування системного і процесного підходів до управління підприємством, які дозволяють пов'язати в єдине ціле різні процеси і види діяльності підприємства. Діяльність будь-якої організації пов'язана з ризиками, які

визначають основні втрати. Аналіз міжнародного і вітчизняного досвіду свідчить, що широкомасштабне впровадження інтегрованого управління якістю обслуговування клієнтів в діяльність логістичних провайдерів потребує розроблення універсального стандарту, який регламентував би і забезпечував би виконання узагальнених принципів, підходів, нормативних вимог, спрямованих на управління ризиками, матеріальними, фінансовими, людськими ресурсами. У зв'язку з цим теоретичне обґрунтування практичного застосування концепції побудови проекту системи управління якістю обслуговування клієнтів логістичного провайдера є актуальною та своєчасною задачею. Якість логістичної послуги, як вона сприймається клієнтом, безпосередньо визначається цими процесами, а також діями, пов'язаними із заходами, що виконуються за результатами зворотного зв'язку з якості послуг і сприяють поліпшенню їхньої якості, а саме: оцінюванням наданої постачальником послуги; оцінюванням отриманої послуги клієнтом; перевітками реалізації всіх процесів системи якості та їх ефективності.

Зворотний зв'язок з якості має бути встановлений і між групами процесів структури системи якості, які взаємодіють між собою. Якщо логістичний провайдер формулює мету посилення контролю за якістю послуг, то вона повинна мати детальну процедуру для ефективного відслідковування претензій та зауважень клієнтів щодо якості, відмов від придбання послуги та проведення відповідних записів прийнятих рішень.

Така процедура може включати до себе створення системи відслідковування і показники вимірювання процесу з тим, щоб у подальшому керівництво компанії могло визначити ступінь відповідності процесу цілям логістичного провайдера у сфері якості. І навпаки, наприклад, порядок введення даних щодо задоволення клієнтів надаваними послугами може бути достатньо простим автоматизованим процесом, який послідовно виконується без складних документованих процедур.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Хімічева Г.І. Наукові основи проектування інтегрованих систем управління якістю продукції (послуг) на базі міжнародних стандартів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.

2. Безродна, С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С.М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

3. Карпунь О.В., Янчик О.Г. Концептуальні засади інтегрованого управління якістю транспортних послуг логістичного провайдера «Вісник НТУ «ХП»». Серія: Машинознавство та САПР» № 2 – X., 2020. С. 58-66