

## Секція 3. ЛОГІСТИЧНИЙ ТА МАРКЕТИНГОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

### ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ТОТАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ЛОГІСТИЦІ

*Чіпіленко О.В., здобувач вищої освіти,  
chipilenko2807@gmail.com*

*Науковий керівник: Криворучко О.М., д.е.н., професор  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

В цей час, в умовах жорсткої конкуренції, компанії мало бути просто непоганою. Вона має бути досконалою у всіх відносинах, а її товар – конкурентоспроможним. Складні мережі ланцюга поставок впливають на очікування споживачів та постачальників логістичних послуг (LSP). Якість логістичних послуг (LSQ) стає все більш важливим аспектом для LSP та клієнтів логістичних послуг.

В останні роки спостерігається збільшення досліджень якості послуг у логістиці. Дослідники намагалися визначити аспекти LSQ та його розміри, щоб створити модель вимірювання, яку можна було б використовувати в загальних логістичних послугах. Однак у літературі досі немає єдиної та узгодженої моделі вимірювання LSQ.

Однією з найбільш ефективних концепцій управління якістю є концепція загального управління якістю (Total Quality Management), яка передбачає всебічне, цілеспрямоване та добре скоординоване застосування методів довгострокового й оперативного характеру на всіх етапах виробництва та випуску (надання) продукції (послуг) за участю працівників всіх підрозділів на всіх рівнях організаційної структури й раціональним використанням всіх видів ресурсів (технічних, людських, матеріальних та ін.) для здійснення вимог споживача щодо якості кінцевої продукції.

Важливими принципами системи TQM є:

- акцентування на споживача: фокусувати діяльність на потреби внутрішніх та зовнішніх споживачів. Загальне управління якістю акцентує увагу за задоволенні потреб споживачів, яких розглядає як безперервний та взаємопов'язаний ланцюг учасників всього процесу;
- увага до процесів – фокусувати увагу на процесах, розглядаючи їх як оптимальну систему досягнення головної мети – максимізацію цінності продукту для споживача та мінімізацію його вартості як для

споживача, так і виробника;

- постійне покращення – постійно та безперервно покращувати якість продукту. Одним із основних елементів успіху стратегії якості є безперервне покращення якості. Першим про постійне покращення якості заговорив Джуран. Запропонована ним теорія управління якістю складається із трьох етапів забезпечення якості, які отримали назву «тріада» або «трилогія Джурану»: планування якості; контроль якості; покращення якості.

Програми управління якістю впроваджуються у виробництво та сферу послуг. При цьому лідерство та формування команди визначено як ключові фактори управління якістю.

51,57% підприємств у світі використовують нові концепції та методи для вдосконалення логістичних процесів підприємства [1]. Під вибірку потрапили 159 провідних підприємств світу і більшість з них використовують у роботі не лише одну з запропонованих концепцій. За результатами опитування та анкетування можна зрозуміти, що використання даних концепцій не лише дало змогу налагодити та удосконалити логістичні процеси, а і позитивно вплинути на фінансову складову підприємств, а також кардинально змінити поведінку керівництва та персоналу стосовно роботи та мотивації в цілому.

Зарубіжні дослідники активно проводять дослідження щодо впровадження управління якістю в логістичну діяльність. При цьому розглядається система управління якістю ланцюга постачань (SCQM), а саме: (1) комунікаційна та партнерська діяльність (2) створення та інтеграція процесів, (3) управління та лідерство, (4) стратегія та (5) передовий досвід, який необхідно застосувати. Остання мета зосереджена на визначенні сфери майбутніх досліджень SCQM -- стимулювання процесного підходу, розробка стандартів, що забезпечують виконання ланцюга якості та впливу ISO 9001.

Батсон і Макгоф [2] проводять дослідження, ставлячи проблему якості планування логістичного ланцюга. Вони представляють творчість Джурана [3] та його трилогію виходячи з якості і застосовує логістичний ланцюг Ці автори наполягають на відповідальність постачальника та його внесок у підвищення якості.

На наш погляд, першочерговим завданням є створення системи управління якістю в логістиці (рис.1).

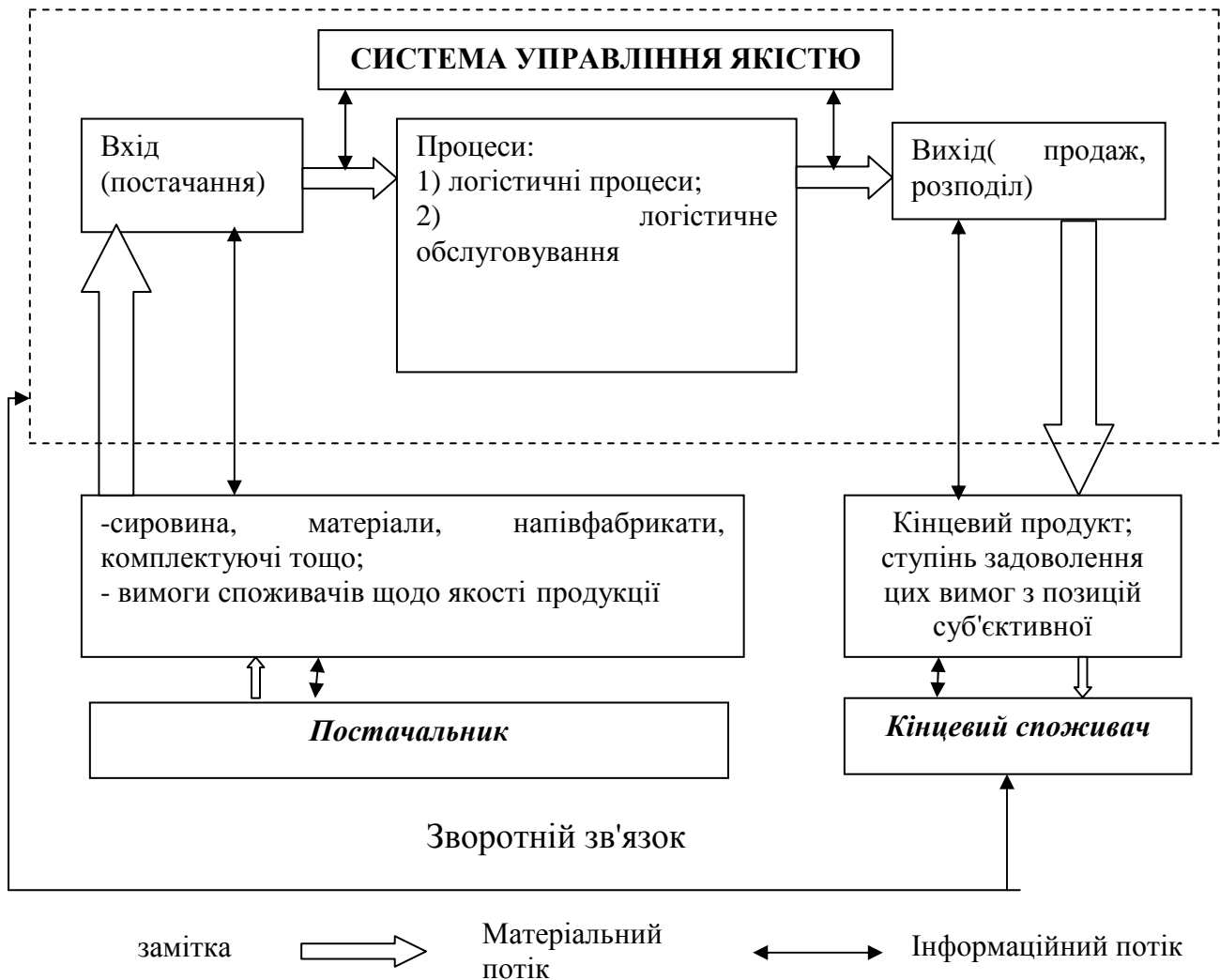
В цілому логістична система управління має наступну структуру: "вхід" керованої системи (процесу) - забезпеченість запчастинами,

наявність інновацій, собівартість, ціна, безпека та інші; "вихід" керованої системи (процесу) - наявність інновацій; можливість вибору; собівартість; ціна; зручність доставки; безпека; екологічність; забезпеченість запчастинами та інші.; внутрішній стан керованої системи (процесу) - стабільність і гнучкість матеріально-технічного постачання, вхідний контроль якості матеріальних ресурсів, вихідний контроль; упаковка і тара, зберігання, комплектування (доукомплектування) на вимогу споживача; гуртки якості та інші; вплив зовнішнього середовища (кон'юнктура ринку (індекси ділової активності); насиченість ринку даними послугами; співвідношення попиту і пропозиції; рівень конкурентоспроможної якості; платіжний попит; рівень інфляції; конкурентні переваги послуг інших автотранспортних підприємств; митні правила та інші); обмеження, тобто можливості керуючої системи (обсяг маркетингової інформації з проблеми якості; фінансові кошти, що асигнуються на якість; наявне технологічне обладнання; вихідні матеріальні ресурси; кваліфікація персоналу; наявність і технічний рівень автомобілів та устаткування; ємність складських приміщень; протипожежні вимоги, екологічні вимоги); показники ефективності функціонування системи (надійність надання послуг; інтенсивність попиту на послуги АТП; конкурентоспроможність; вимоги ISO (міжнародні вимоги до управління якістю); бенчмаркінг якості); прийняті управлінські рішення (розробка програми маркетингових досліджень для виявлення вимог до якості; виконання комплексу операцій, що необхідні для логістичних операцій; розробка нових послуг; план підготовки для здійснення перевезень; розрахунок затарат на різні рівні якості; аналіз аналогічних послуг конкурентів; проведення ТО та Р; розрахунок потреби в запасних частинах; функціонально-вартісний аналіз та інші); управляючі дії - конкретні заходи.

На "вході" цієї системи - вимоги споживачів щодо якості продукції. Вони виявляються в результаті маркетингових досліджень, а тому носять узагальнений характер. "Вихід" характеризує ступінь задоволення цих вимог з позицій суб'єктивної корисності, носить адресний характер.

Управління якістю в логістиці забезпечує, в першу чергу, мінімізацію зворотних потоків, а саме запобігання збоєм у русі матеріальних потоків, переважно на виробництві; забезпечення якісної інформації, необхідної для ухвалення ефективних логістичних рішень; відповідності загальної корпоративної стратегії, в якій

логістичні рішення повинні відповідати спільній політиці (культури) та цілям організації.



**Рисунок 1 – Система управління якістю в логістиці**

### Література.

1. Tlapa D., Limon J., García-Alcaraz J. L., Baez Y., Sánchez C. Six sigma enablers in Mexican manufacturing companies: A proposed model. *Industrial Management & Data Systems*. 2016. 116(5). Pp. 926-959. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IMDS-06-2015-0265/full/pdf?title=six-sigma-enablers-in-mexican-manufacturing-companies-a-proposed-model> (accessed 29.03.2021).
2. Batson R.G., McGough K.D., Quality planning for the manufacturing supply chain, *Quality Management Journal*. Vol. 13 No.1. 2006. p.33-43.
3. Juran J.M., The Quality Trilogy: A Universal Approach to Managing Quality, *Quality Progress*. 19. 1986. p.19-24.