

6. Стерлигова А.Н. Роль управления запасами в организации успешного бизнеса / А. Н. Стерлигова // Логистика сегодня. – 2004. – № 1. – С. 48-59.
7. Гаджинский А.М. Оптимизация и стандартизация технологических процессов на складе компании. Справочник экономиста. — 2005. — № 2.
8. Джонсон Дж Вуд Д, Вордлоу Д., Мэрфи-мл. П. Современная логистика. — М. : Вильямс, 2002.
9. Уотерс Д. Управление цепью поставок. — Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
10. Armstrong & Associates: Who's Who in Logistics, Mercer Management Consulting. — Inc. analysis, 2000.
11. Шрайбфедер Д. Эффективное управление запасами / Джон Шрайбфедер. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 304 с.
12. Langley C.J. The Evolution of Logistics Concept // Journal of Business Logistics. —1979. № 2. — V. 7.

### **УТОЧНЕННЯ ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ»**

*Мирошник А., студент*

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

Сучасні умови функціонування підприємств характеризуються переорієнтацією на європейські стандарти вантажопереробки, транспортування та складування. Це зумовлює збільшення попиту на логістичні послуги, створенням в Україні сучасних логістичних центрів, які можуть надавати якісні послуги.

Донедавна в логістиці основна увага приділялася наданню послуг у процесі руху матеріальних потоків від виробника до споживача, однак ефективна організація логістичного сервісу має охоплювати весь логістичний ланцюг. Від того, наскільки добре кожний суб'єкт логістичного ланцюга обслуговує своїх партнерів по бізнесу, значною мірою залежить ефективність руху логістичних потоків і в кінцевому підсумку загальний рівень обслуговування споживачів.

Все це зумовлює необхідність вирішення проблеми забезпечення якості логістичних послуг. При цьому першочерговим завданням є визначення поняття «якість логістичних послуг».

Стосовно визначення поняття "якість логістичних послуг" серед науковців та практичних працівників немає єдності думок. Частіше

всього автори не надують конкретизоване визначення, а базуються на загальному розумінні якості або якості послуг.

Якість послуг у міжнародному стандарті системи якості ISO 9000 трактується як "сукупність властивостей і характеристик послуги, що додають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби", а система якості, як "сукупність організаційної структури, процедур, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення адміністративного керування якістю".

Якість послуг визначається як відповідність вимогам споживачів, отже, ці вимоги повинні бути ясно сформульовані й обмірювані за допомогою системи показників. Відхилення від запланованих показників буде означати, що сервіс має неналежну якість (або недостатній рівень).

У роботі [1] якість логістичних послуг визначається як задоволення потреб споживачів, що виражене в належному виконанні замовлень, відсутності помилок, ефективному наданні послуг і постійному прагненні до підвищення рівня обслуговування, відповідності рівня сервісу стандартам споживача, умовам договору або вимогам, що звичайно висуваються до якості послуг.

Незважаючи на те, що автор конкретизував аспекти забезпечення якості (відсутність помилок, ефективне надання тощо), дане визначення неможна вважати доцільним. це пов'язане з тим, що воно не відповідає фундаментальним аспектам якості (сукупність властивостей, якими повинен володіти об'єкт).

Поряд з терміном "якість логістичних послуг" використовують терміни "якість логістичного обслуговування" та "якість логістичного сервісу". Якість логістичного обслуговування визначається [2, с. 284] розміром розриву (розбіжності) між очікуваними та фактичними параметрами обслуговування. Так, якщо фактичні параметри логістичного обслуговування перевищують очікувані, то така логістична система сприяє формуванню додаткових конкурентних переваг компанії.

В роботі [3, с. 104-105] я визначення поняття "якість логістичного обслуговування" надається досить близьким до поняття "якість логістичних послуг": (якість логістичного обслуговування полягає у всілякому задоволенні потреб клієнтів. Це виражається в належному виконанні замовлень, виключенні помилок, збоїв, недопоставок; ефективному наданні послуг і забезпеченні відповідності рівня обслуговування стандартам клієнта, умовам договорів чи контрактів.

Слід погодитись з авторами цієї роботи, що з точки зору значення обслуговування для споживачів його якість можна умовно розділити на наступні категорії:

- "внутрішню" якість, непомітну для споживача (наприклад, технічне обслуговування устаткування різного типу);
- "матеріальну" якість, помітну для споживача (якість продукції, яка купується, якість харчування в ресторані, якість прибирання номерів у готелях, ширина сидінь у потягах і літаках, термін служби запасних частин тощо);
- "нематеріальну" якість, помітну для споживача (вірність рекламних оголошень, відсутність помилок при складанні різної супровідної товарно-транспортної документації при виконанні логістичних процедур, банківських операцій тощо);
- "психологічну" якість (гостинність, ввічливість тощо).

З метою уточнення поняття "якість логістичних послуг" пропонується взяти за основні принципи фундаментальні уявлення про категорію "якість" та інноваційні підходи до формування цього поняття.

У фундаментальних філософських дефініціях якість визначається її "конституційністю" – сукупністю властивостей і характеристик; вказівкою на різний рівень властивостей і характеристик (відмітну ознаку даного об'єкта від собі подібних).

Інноваційні підходи пов'язані з тим, що при визначенні акцентується увага на тому, що рівень властивостей і характеристик формується різними взаємодіючими сторонами.

Під якістю логістичної послуги пропонується розуміти сукупність властивостей і характеристик послуги (відповідності рівня сервісу стандартам споживача, умовам договору та ін.), рівень яких формується взаєминами всіх елементів логістичної системи і дозволяє задовольняти різні рівні потреб, що постійно змінюються (рисунки 1).

Основними вимогами споживачів до логістичного обслуговування є: надійність постачання (здатність постачальника дотримуватись обумовлених договором термінів поставки у встановлених межах); повний час від отримання замовлення до поставки партії товарів; гнучкість поставки (здатність системи враховувати особливі положення (або побажання) клієнтів); наявність запасів на складі постачальника; можливість надання кредитів та інші.

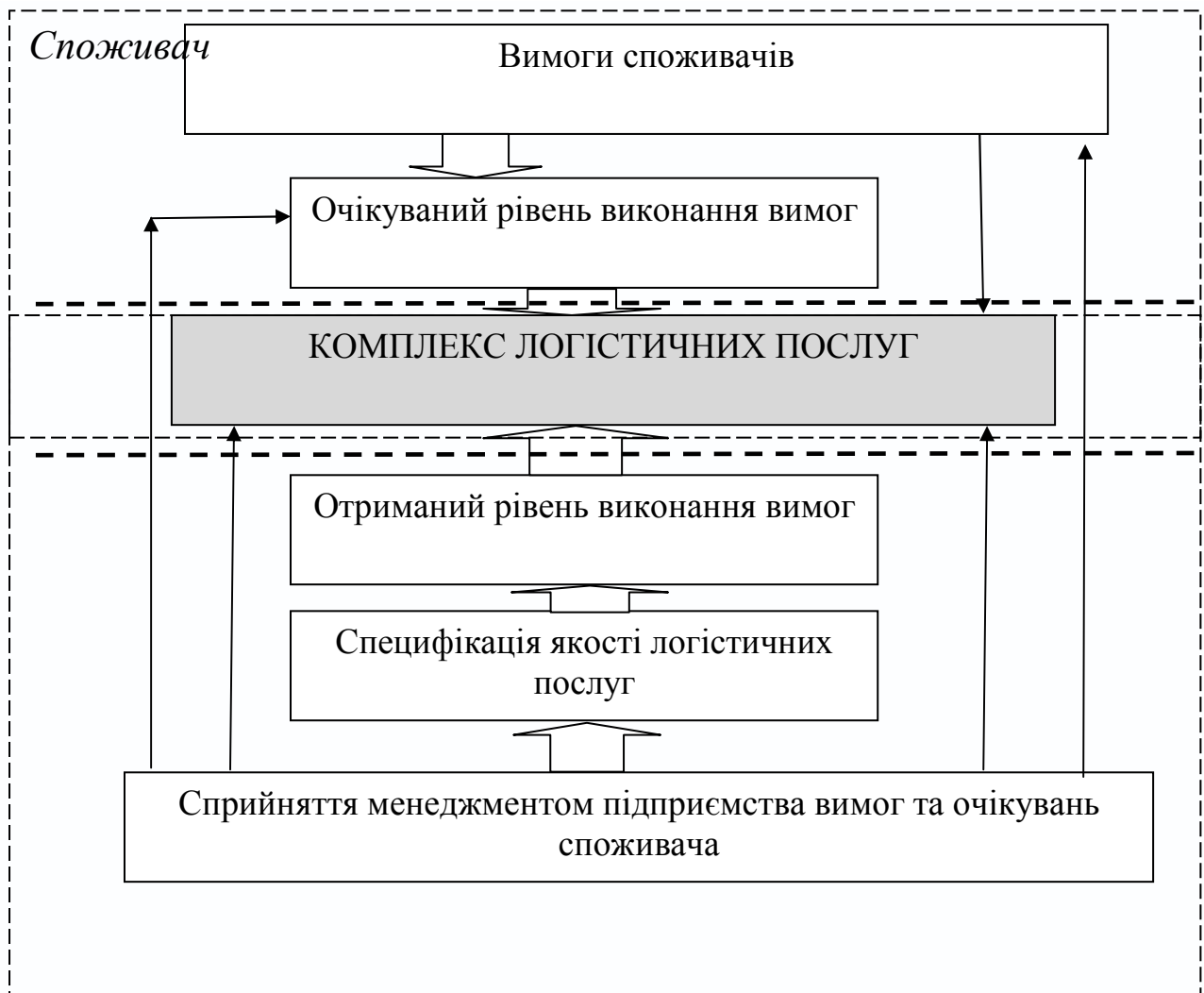


Рисунок 1 – Модель поняття "якість логістичних послуг"

Комплекс логістичних послуг підприємств включає: відповідальне зберігання і повний спектр складських послуг; доставка вантажів «двері-двері», автоперевезення вантажів в Україні; міжнародні вантажні перевезення; митно-брокерське обслуговування; додаткові логістичні послуги; аутсорсінг логістики; логістичний консалтинг та додаткові послуги VAS – Value Added Services – послуги, що додають вартості до товарів, наприклад: послуги із формування метро-юнітів, стікерівка, маркування; перепаккування товарів; формування наборів будь-якої складності; упаковка наборів у фірмову упаковку; забезпечення та інші.

Порівняння очікуваного та отриманого рівня виконання вимог споживача дозволить виявити й зрозуміти проблеми в логістичній системі підприємства, слабкі й сильні сторони логістичного сервісу, місце підприємства на ринку й серед конкурентів, дати кількісну та якісну характеристику стану підприємства відносно зовнішнього та внутрішнього середовища.

### Література.

1. Кожевников Р.А. Экономическое управление логистическим обслуживанием [Электронный ресурс] / Р.А. Кожевников, А.В. Резер // Железнодорожный транспорт: Ежемесячный научно-теоретический технико-экономический журнал. – 2005. – № 8. – С. 56–60. – Режим доступа: <http://zdtmagazine.ru/publik/ekonom/2005/august0508.htm>.
2. Кислий В.М. Логістика: Теорія та практика / В.М. Кислий, О.А. Біловодська, О.М. Олефіренко, О.М. Соляник : Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 360 с.
3. Рославцев Д.М. Конспект лекцій з курсу «Логістичне обслуговування» / Д.М. Рославцев; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 117 с.

## ЗАСТОСУВАННЯ ПРОЦЕСНОГО Й СИСТЕМНОГО ПІДХОДІВ У ЛАНЦЮГАХ ПОСТАВОК

*Остащенко О. О., студент*

*Науковий керівник: Бочарова Н. А., к. е. н., доцент*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Складне і динамічне зовнішнє середовище вимагає від підприємств постійного вдосконалення своїх систем управління та інформаційних систем їх підтримки. При цьому можливі різні варіанти організації менеджменту. Останнім часом для створення ефективної системи управління підприємством досить широко використовується процесний підхід, на багатьох підприємствах у всьому світі здійснюється перехід від функціональної організації виробництва до процесної. На українських підприємствах продовжує домінувати структурний підхід до організації.

Процесний підхід дозволяє сконцентрувати увагу на найбільш «болючих точках» є симптомами настання нестійкого розвитку підприємства і знайти прийнятний рівень вирішення протиріч, що виникають в ринковому середовищі. При цьому необхідно враховувати те, що процесний підхід невіддільний від техніко-технологічної складової ринку, а його ефективність досягається шляхом знаходження оптимальних рішень по всьому циклу виробництва. Досягається це через механізм процесно-орієнтованого принципу підвищення якості управління, який завжди пробиває собі шлях через прийняття оптимальних рішень в області системи менеджменту якості управління.