УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ЛОГИСТИКЕ

Рябченко А.В.
Научный руководитель старший преподаватель Аснович Н.Г.
Белорусский национальный технический университет

В рыночной экономике центральное место занимает проблема качества. Производство продукции или предоставление услуг высокого качества способствует достижению устойчивого положения на рынке, повышению конкурентоспособности, обеспечению удовлетворенности и лояльности потребителей и сотрудников организации, позволяют снизить издержки, связанные с устранением различного рода несоответствий. Качество логистического сервиса обычно соотносится со степенью совершенства выполнения логистических процессов и операций. Так, например, процесс транспортировки оценивается за счет определения надежности перевозчика, среднего времени перевозки, степени сохранности упаковки товара.

Сервис с точки зрения клиента – это комбинация пяти факторов: надежность; отзывчивость; эмпатия; уверенность; структурный сервис. Концепция и принципы логистики для повышения качества транспортных услуг применяются на стадии организации внутренней деятельности транспортных компаний и проявляются на стадии непосредственного оказания услуги по перевозке грузов или пассажиров. Основные идеи логистического подхода к управлению качеством можно сформулировать следующим образом:

– процессный подход к логистическому потоку и потоку формирования качества; принцип комплексности;

– необходимость установления оптимального уровня обслуживания клиентов;

– необходимость создания и поддержки деловых, партнерских отношений с другими предприятиями − участниками логистической цепи.

Таким образом, уточнены теоретические основы логистического управления качеством транспортных услуг на базе интеграции логистического менеджмента и базовых положений управления качеством, реализуемых путем формирования и использования концепции Total Quality Management.