

УДК:652.07

## **ЗМІНИ В СТРАТЕГІЧНИХ ПІДХОДАХ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ В МІЖНАРОДНИХ ЛОГІСТИЧНИХ КОМПАНІЯХ**

**Дмитрій Романенко**

*Національний авіаційний університет, Київ*

*Науковий керівник – Світлана Смерічевська, д.е.н, професор*

Ключові слова: управління якістю, логістична послуга, стратегічні підходи, зміни.

В умовах сучасного глобалізованого ринку якість логістичних послуг набуває вирішального значення для успішного функціонування підприємств. Забезпечення високої якості логістичних послуг стає складною та важливою задачею для підприємств у конкурентній боротьбі, що підкреслює актуальність обраної теми для дослідження.

Дослідження було проведено на основі систематичного аналізу наукових джерел, що стосуються управління якістю логістичних послуг на підприємстві. Цей аналіз дозволив узагальнити та оцінити наявний досвід у цій області. Також використано метод системного аналізу для вивчення взаємозв'язків між різними складовими процесу управління якістю логістичних послуг та їх вплив на загальну ефективність підприємства.

Дослідження показують, що багато підприємств розглядають управління якістю як важливий елемент своєї стратегії, проте не завжди успішно впроваджують ефективні практики. Проблеми, які виникають у процесі управління якістю логістичних послуг, включають нестабільність попиту, недостатню інтеграцію інформаційних систем, а також недоліки в координації між різними підрозділами підприємства. Для розв'язання цих проблем важливо розробити та впровадити ефективні стратегії управління якістю логістичних послуг. Однією з найбільш поширених стратегій є використання системи управління якістю ISO 9001, яка надає рамки для забезпечення стабільності та якості у всіх аспектах діяльності підприємства [1]. Сертифікація за стандартами ISO 9001 дозволяє підприємствам демонструвати свою здатність до якісного управління та підвищує їхню довіру в очах клієнтів та партнерів. Крім того, для постійного покращення процесів управління якістю та реагування на зміни у середовищі підприємства може бути використана методологія PDCA (Plan-Do-Check-Act). Але міжнародні логістичні компанії в умовах жорсткої глобальної конкуренції постійно повинні впроваджувати й нові стратегічні підходи до управління якістю логістичних послуг. Акцент зміщується на забезпечення виняткового клієнтського досвіду та відповідність конкретним вимогам клієнтів. Компанії інвестують у заходи з персоналізації, такі як створення індивідуальних рішень та налаштовані логістичні послуги. Успішні компанії впроваджують гнучкі та адаптивні системи управління якістю, які можуть швидко реагувати на непередбачувані події, такі як перебої в поставках, стихійні лиха чи політичну нестабільність. Клієнти очікують високого рівня

прозорості руху вантажів, тому логістичні компанії впроваджують рішення для відстеження в реальному часі, забезпечуючи клієнтам доступ до актуальної інформації про місцезнаходження та стан їхніх відправлень. До того ж, компанії прагнуть тісно співпрацювати та інтегрувати свої операції з іншими учасниками ланцюга поставок, такими як виробники, дистриб'ютори та роздрібні торговці. Ця співпраця дозволяє оптимізувати процеси та підвищити якість обслуговування. Для мінімізації помилок логістичні компанії активно впроваджують автоматизовані системи та цифрові технології, такі як робототехніка, штучний інтелект, аналітика великих даних тощо. З огляду на зростаючу стурбованість екологічними проблемами та соціальною відповідальністю, компанії приділяють більше уваги питанням сталого розвитку в своїх операціях з управління якістю, наприклад, використанню екологічно чистих видів транспорту та упаковки [2]. Для забезпечення якісного обслуговування клієнтів важливо проводити постійний моніторинг та оцінку ефективності логістичних операцій для визначення можливостей для покращення та впровадження передового досвіду в галузі.

Впровадження системи управління якістю є комплексом робіт, який охоплює різні аспекти діяльності організації: стратегічне управління, виробничу підсистему, підсистему логістики, управління персоналом, внутрішні комунікації, документообіг та ін., в зв'язку з цим даний процес є тривалим і трудомістким завданням, яке потребує постійних змін.

### **Висновки**

Зміни в підходах до управління якістю дозволяють міжнародним логістичним компаніям підвищувати свою ефективність, гнучкість та конкурентоспроможність на глобальному ринку логістичних послуг. Управління якістю логістичних послуг на підприємстві вимагає комплексного підходу та впровадження системних стратегій для забезпечення високої якості обслуговування клієнтів та досягнення забезпечення довготривалих конкурентних переваг. Розуміння проблематики та впровадження ефективних практик управління можуть допомогти підприємствам досягти успіху в глобальному бізнес-середовищі.

### **Список використаних джерел:**

1. ISO 9001:2015 - Система менеджменту якості. URL: <https://academy.tms.ua/uk/>
2. Маляр Є.О. Смерічевська С.В. Інноваційні підходи до логістичного обслуговування в умовах циркулярної економіки. Бізнес, інновації менеджмент : проблеми та перспективи: зб. тез доп. ІУ Міжнарод. наук.-практ. конф., (20.04.2023 р.). Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, Вид-во «Політехніка», 2023. С.127-128. <http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/279885>