

УДК 65.012.4:658.78.056.4

ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ЛОГІСТИЧНИХ ЦЕНТРАХ

Каріна Попович

Національний авіаційний університет, Київ

Науковий керівник – Ірина Суворова

Ключові слова: якість, міжнародний стандарт, метод FMEA, модель Кано.

Створення цінності в логістичних послугах для задоволення очікувань клієнтів стає все важливішим для підтримки конкурентоспроможності на ринку. Сьогодні клієнти не тільки вимагають більш високої якості продукції, але й вимагають більш високої якості в обслуговуванні, що тісно пов'язано з концепцією задоволеності клієнтів.

Для наукового обґрунтування важливості розуміння загального принципу організації управління якістю був використаний теоретичний метод дослідження.

Логістичні центри виконують критичну роль у ланцюгу постачання, забезпечуючи ефективний перехід товарів від виробника до кінцевого споживача. Міжнародний стандарт ISO 9001 (Управління якістю і забезпечення якості) поняття якості поширює на об'єкт якості, яким може бути не тільки продукт, а й діяльність або процес. В Україні аналогом цього стандарту є ДСТУ ISO 9001:2015. Виходячи з цього, ISO 9001 дає таке визначення: якість — це сукупність характеристик об'єкта, які належать до його властивості задовольнити встановлені та передбачувані потреби [1].

Під методом управління якістю розуміється сукупність прийомів та правил дії на об'єкти управління, які спрямовані на досягнення заданої якості. Розрізняють такі методи управління якістю: організаційні; соціально-психологічні; технологічні; економічні [2].

Задоволеність споживачів якістю послуги - це різниця між очікуваннями від обслуговування і фактично сприйнятими послугами. Метод FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) є корисною технікою управління якістю, яка може бути застосована в різних галузях промисловості для підвищення надійності та безпеки систем, продуктів, процесів та послуг. Це технологія управління, яка запобігає неприємностям до того, як вони виникнуть. Число пріоритету ризику обчислюється шляхом множення трьох показників: Severity (серйозність), Occurrence (виникнення) та Detection (виявлення) для кожної відмови або ризику. В аналізі FMEA ці три важливі параметри можуть дати відповідне вимірювання та оцінку невдалої операції, створеної в робочому процесі[3].

Ще один метод дослідження якості запропонував японський професор Норіакі Кано. Він розробив модель, яка розширює традиційне мислення про якість послуг. Опис наступний: Приваблива якість (ці потреби є критеріями послуги, які мають найбільший вплив на задоволеність послугою. Привабливі потреби не очікуються клієнтом); важлива якість (чим

вищий рівень виконання, тим вища задоволеність клієнта); обов'язкова якість (якщо ці потреби будуть задоволені, то це призведе лише до нейтрального емоційного стану клієнта); небажана якість (коли цього критерію достатньо, клієнти будуть незадоволені); неважлива якість (на клієнтів цей критерій не впливає, незалежно від того, достатній він чи ні) [3].

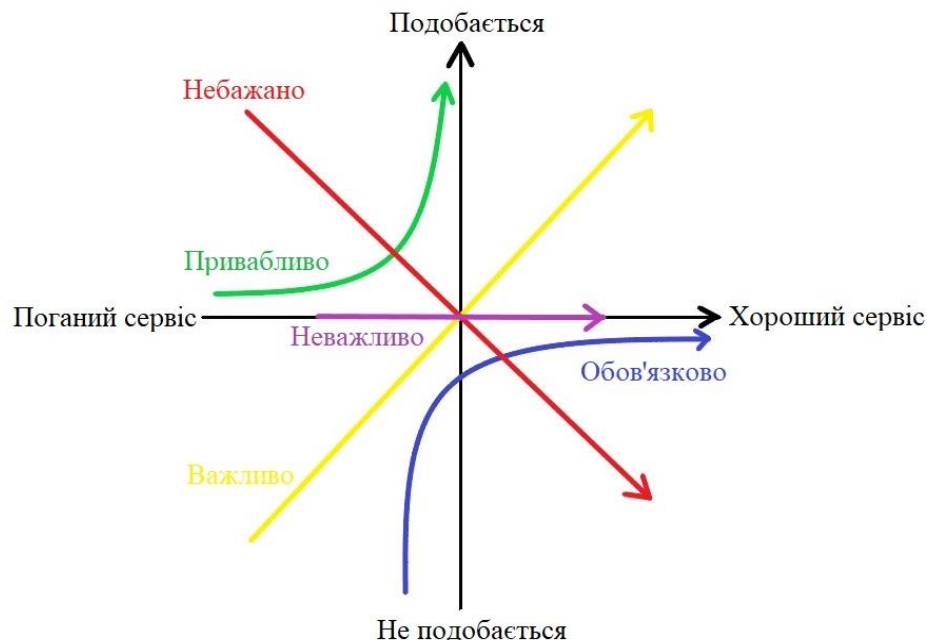


Рис.1. Загальна модель Кано

Висновок

Для постачальників логістичних послуг підвищення задоволеності клієнтів та отримання повторного використання послуг є ключовими фактором для отримання стійких конкурентних переваг та успіху. Комплексно використовуючи методи управління якістю послуг логістичні центри можуть забезпечити високий рівень задоволення клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Uvet, H. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1-10.
2. Lin, X., Mamun, A. A., Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *PloS one*, 18(5).
3. Tang, L.-L.; Chen, S.-H.; Lin, C.-C.(2021) Integrating FMEA and the Kano Model to Improve the Service Quality of Logistics Centers, 9, 51.