

Анастасия Маркова

Anastasia Markova

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ЛОГИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ

QUALITY MANAGEMENT IN LOGISTICS SYSTEMS

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Ульяновский государственный технический университет"

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Ulyanovsk State Technical University"

В данной статье рассматривается роль менеджмента качества в логистических системах предприятия. Рассмотрены основные принципы и методы управления качеством в логистике, а также их основные цели и задачи, необходимые для успешной организации логистических процессов на предприятии.

This article discusses the role of quality management in enterprise logistics systems. The basic principles and methods of quality management in logistics are considered, as well as their main goals and objectives necessary for the successful organization of logistics processes in an enterprise.

Ключевые слова: система менеджмента качества, логистика, логистическая система, конкурентоспособность, системный подход, ISO, менеджмент.

Keywords: quality management system, logistics, logistics system, competitiveness, systems approach, ISO, management.

На сегодняшний день одной из самых сложных задач в современной логистике является определение того, насколько будут качественными услуга и продукция. В логистической сфере качество услуг и товаров равно способности удовлетворять потребности самых разных категорий потребителей.

В последние годы произошли серьезные преобразования в логистических подходах, в частности, значительно увеличился объем решаемых задач. Управление логистикой уже давно не ограничивается классическими функциями, такими как складирование или транспортировка. Все чаще в зону ответственности интегрируются различные функции,

одной из которых является управление качеством.

Логистика – это управление материальными потоками, а также связанными с ними информационными и финансовыми потоками, направленное на минимизацию затрат. Но, если говорить простыми словами: логистика — это наука об управлении потоками в больших системах [1].

В логистике является важным поиск способов повышения качества услуг, чтобы те в полной мере удовлетворяли запросам потребителей. Для этого применяются разные экспертные и логико-математические модели, помогающие исследовать данную проблему на качественном уровне.

Понятие качества в логистике подразумевает, с одной стороны, применение логистических принципов и методов управления качеством, а с другой - формирование адекватной логистической системы организации и воздействие на качество как объект управления. Следовательно, эта концепция должна органично связывать логистику и качество. Данная концепция строится на применении логистических методов в управлении качеством, настройке логистических систем предприятия и соответствующее воздействие руководством на них как на объект управления.

Для удовлетворения запросов потребителей, логистическим компаниям нужно уметь измерять соответствующие параметры качества и прогнозировать их при организации логистических процессов. То, насколько качественен логистический сервис, потребитель определяет для себя через соответствие его ожиданий о качестве. Существуют способы управления этим ожиданием, через формирование у клиентов нужного представления о качестве логистических услуг, например, при помощи рекламы.

Так же самая популярная среди логистов система стандартов ISO четко описывает, что нужно сделать, чтобы продукт был максимально качественным и экономичным, при этом удовлетворяя запросы клиента. Качеством в данном случае называют совокупность требований заказчика, выполненных в кратчайшие сроки [2].

В настоящее время логистика играет важную роль в любом бизнесе и в экономике в целом, основная задача которой заключается в создании такой системы, которая была бы эффективна в следующих областях:

- регулирование и контроль потока материалов;
- контроль потока информации;
- хорошо отлаженная корпоративная инфраструктура.

Цели, преследуемые логистической системой качества, заключаются в следующем [3]:

- обеспечение конкурентоспособности продукта и компании в целом;
- создание коммерческих и производственных условий для производства;

- повышение финансовой устойчивости организации за счет снижения затрат на хранение, транспортировку и простои;
- внедрение качественного оборудования для повышения эффективности производственного процесса.

На фоне развития экономики и бизнеса и, как следствие, увеличения объемов грузовых перевозок интерес к логистике возрос. В результате предложение превысило спрос, а эффективность логистического процесса превратилась из возможности в необходимость. Качество логистических услуг является важным источником конкурентного преимущества. Чтобы логистические компании оставались конкурентоспособными, необходимо удовлетворять растущие потребности потребителей в этих услугах. Для этого используются различные подходы, в том числе создание систем менеджмента качества, использование различных инструментов и методов менеджмента качества, таких как анализ видов и последствий отказов (методология FMEA), SWOT-анализ, оценка и управление рисками, комплексная оценка качества установки и так далее.

Систематизация данных процессов осуществляется с помощью логистики. Она настраивает единый механизм и связывает действия поставщиков, самого производства и клиентов. Считается, что принципы управления качеством широко используются в управлении логистикой.

Сформируем основные принципы, применяемые в управлении качеством в логистических системах:

1. Выделение всех движущихся и изменяющихся объектов или производственных процессов. Из этих объектов формируется подсистема, к которой применяется системный подход.
2. В связи с экономическими и технологическими целями предприятия устанавливается конечный результат производства.
3. На всех стадиях проводится контроль управления качества, таких как регулирование, планирование, анализ и так далее.
4. Установка оборудования для непрерывного отслеживания передвижения объектов, с последующей его корректировкой. А также установка новейшего технологического оборудования, средств контроля и регулировки потоков.
5. Внедрение различных мероприятий по обслуживанию потоков и его инфраструктуры, и мероприятий по координации участников, обслуживающих эти потоки.
6. Непосредственное управление потоком, квалифицированным руководством, способным настроить все системы таким образом, чтобы минимизировать затраченные ресурсы.

7. Соблюдение всех экологических норм и требований предприятием.

Вышеупомянутые принципы хорошо подходят в управлении качеством в логистических системах в целом, за исключением некоторых индивидуальных изменений, которые могут вноситься на самих предприятиях.

Логистическая система управления качеством, адаптируемая к широкому спектру условий, проявляется в следующих практических результатах:

- обеспечивает конкурентоспособность услуг;
- является одним из компонентов антикризисного управления или управления производством для реализации инновационной деятельности;
- повышает финансовую устойчивость компании за счет стабильного дохода от предоставления конкурентоспособных услуг, сопутствующих услуг и послепродажного обслуживания;
- повышает эффективность производства для потребителей за счет использования высококачественных и надежных услуг.

На рисунке 1 представлена блок-схема, наглядно показывающая процесс внедрения системы управления качеством, которая может быть применена как к отдельным логистическим компаниям, так и к логистическим звеньям на предприятии.

Таким образом, управление качеством является одним из стратегических направлений, важных для успеха логистической компании. Использование логистических методов и принципов позволяет вывести управление качеством на новый уровень, в первую очередь за счет лучшего взаимодействия с поставщиками и клиентами, а также эффективного использования временных резервов.

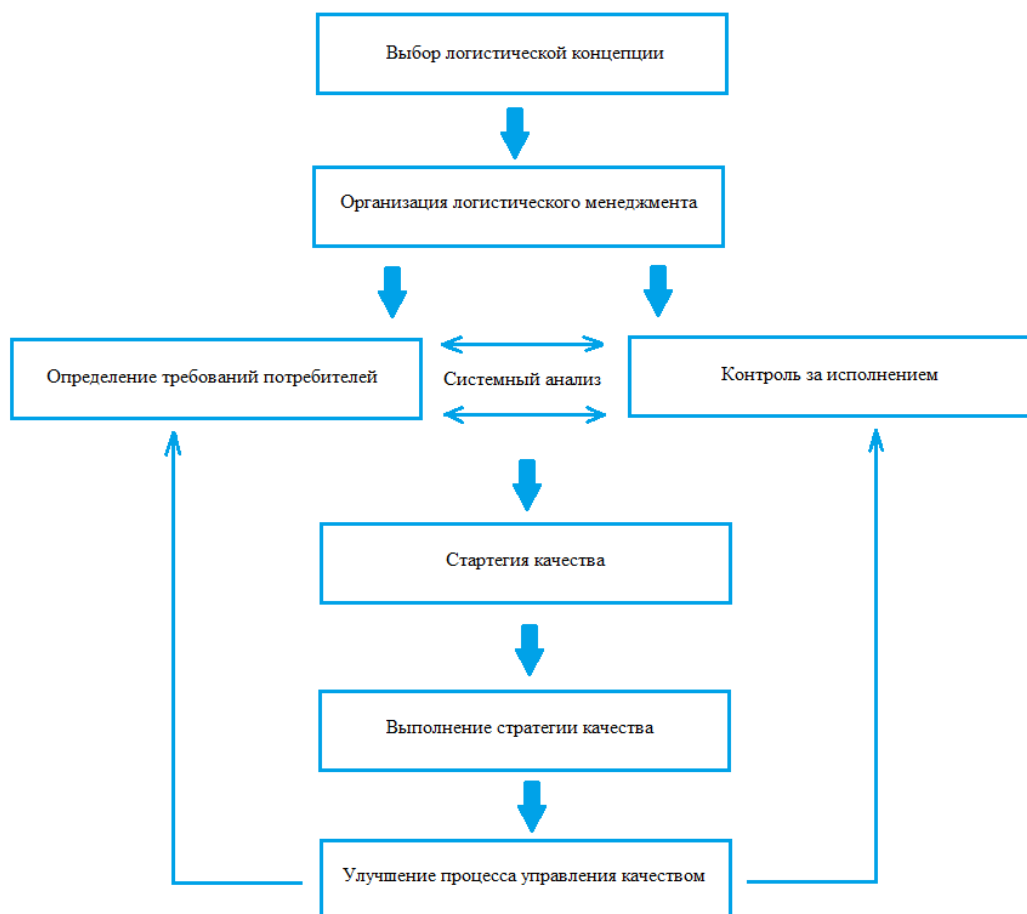


Рисунок 1 – Система управления качеством в логистике

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Хаирова С. М. Всеобщее управление качеством и современные логистические технологии при формировании региональной транспортной системы // СТЭЖ. 2013. №1 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vseobschee-upravlenie-kachestvom-i-sovremennye-logisticheskie-tehnologii-pri-formirovanii-regionalnoy-transportnoy-sistemy>
2. Антипова О.И., Ахмеджанов Р.Р., Китев В.В. ОСОБЕННОСТИ ИНТЕГРИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЛОГИСТИКИ // Экономика и социум. 2015. №6-2 (19). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-integrirovannogo-upravleniya-kachestvom-logistiki>
3. Постнов, В. В. Управление качеством в логистических системах / В. В. Постнов, Д. Е. Митрофанов, А. С. Селиверстов, Д. Ю. Уткин. — Текст : непосредственный // Проблемы и перспективы экономики и управления : материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2017 г.). — Санкт-Петербург : Свое издательство, 2017. — С. 157-160. — URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/263/13201/>