

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Я. І. Кучма, ст. гр. МЕ-13

Т. Ф. Рябоволик, викладач, к.е.н.

Кіровоградський національний технічний університет

Сучасні вимоги конкуренції на світовому ринку призвели до необхідності побудови механізму управління підприємствами, в основу якого покладено, перш за все, оптимальна якість. Ресурсні обмеження в умовах глобальної фінансової посткризи обумовлюють пошук ефективних шляхів удосконалення якості в усіх сферах економічної діяльності, особливо це стосується наукових завдань логістики, направлених, насамперед, на скорочення витрат. Застосування інноваційних принципів управління якістю логістичних процесів є забезпеченням підвищення конкурентоспроможності підприємств в умовах посткризи у світовому середовищі та зокрема в Україні. Є проблемними питання щодо забезпечення функціонування та підвищення ефективності логістичної діяльності на вітчизняних підприємствах, серед яких: відсутність сертифікації послуг; недостатня якість та кількість числа кваліфікованих кадрів, демпінг цін – все що приводить до підвищення рівня ризиків, які виникають в ході діяльності. Ефективна система управління якістю, безумовно, дозволяє значно знизити ризики.

Аналіз наукових праць по логістиці зарубіжних і вітчизняних авторів, серед яких: Анікін Б. О., Алесінська Т. В., Бауерсокс Д. Дж., Гаджінський А. М., Кальченко А. Г., Крикавський Є. В., Клосс Д. Дж., Ларіна Р. Р., Окландер М. А., Пономарьова Ю. В., Сергеев В. І. показав, що недостатньо розроблено теоретичні аспекти управління якістю логістичних процесів на підприємствах. Крім того, у наукових роботах з економіки недостатньо приділялася увага інтеграційним процесам у сфері логістики.

Умови конкуренції сучасної світової економіки змушують знаходження оптимального рівня відповідності логістичних потоків оптимальній якості, орієнтованої на максимальне задоволення потреб, а також зниження витрат.

Логістичний процес – взаємообумовлений, цілеспрямований рух сукупності потоків ресурсів та їх трансформація у процесі задоволення платоспроможного попиту на готовий продукт. Логістичний процес на підприємстві охоплює логістичні операції і логістичні функції.

В умовах ринку покупця все більшого значення набуває здатність окремого продавця забезпечити високий рівень сервісного обслуговування. Сервісне обслуговування в окремих випадках стає рівнозначним і невід'ємним елементом конкурентоспроможності поряд із такими його складниками як ціна та якість.

Поняття логістичного сервісу визначається як сукупність нематеріальних логістичних операцій, які забезпечують максимальне забезпечення попиту споживачів в процесі управління логістичними потоками, при оптимальному рівні затрат. Основною проблемою, яку вирішує логістика в процесі надання послуг є визначення оптимального співвідношення між затраченими на сервіс ресурсами і отриманим від цього ефектом. Логістичний сервіс має ґрунтуватися на шести основних принципах: обов'язковість пропозиції; необов'язковість використання; еластичність; зручність; раціональна цінова політика; інформаційна віддача.

На сучасному етапі все більшої уваги в логістичній практиці європейських підприємств заслуговує аутсорсінг – передавання права на виконання логістичних послуг сторонньому підприємству. В Україні аутсорсінг логістики розвивається не так активно.

Комплекс логістичних послуг підприємств в галузі логістики 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 – ValueAddedServices – послуги, що додають вартості до товарів, наприклад: послуги із формування метро-юнітів, стікерівка, маркування; перепакування товарів та інше.

Сучасна логістична теорія передбачає появу нової моделі бізнесу – концепцію 4-PL (FourthPartyLogisticsProvider), сутність якої полягає у трансформації ролі логістичного оператора у віртуального логістичного інтегратора. Логістичний інтегратор як партнер надавачів логістичних послуг є інтегратором у ланцюгу поставок, не володіючи при цьому основними засобами логістичної інфраструктури. Деякі зарубіжні автори трактують поняття "4-PL" як інтегратор, який монтує засоби, потужності та технології, які знаходяться у власності власної чи стороннього підприємства з метою проектування, побудови і реалізації комплексного розв'язання ланцюгів поставок. У інших визначеннях оператор 4-PL – це логістичний постачальник нематеріальних послуг.

Для реалізації цих завдань логістичний інтегратор повинен, насамперед, відрізнитись ключовими компетенціями у сфері інформаційних технологій і комунікацій та мати значний досвід діяльності у відповідній галузі.

Впровадження системи управління якістю з урахуванням сучасних вимог бізнес-структур у світовій економіці є одним з важливих чинників підвищення конкурентоспроможності сучасних підприємств.

Дослідження еволюції розвитку логістичних концепцій показало, що основними є: "Точно своєчасно" ("justintime"); "Планування потреб та ресурсів"; "Виснажене виробництво" – "Тошеепроизводство"(рос.), "Lean production" (англ.). "Реагування на попит"; "Концепція всезагального управління якістю – TQM(TotalQualityManagement).

Основні шляхи удосконалення якості логістичних процесів на підприємстві:

1. Розробка, формування і впровадження інтегрованої системи якості.
2. Розробка і реалізація загальної стратегії удосконалення якості підприємства.
3. Внутрішня і зовнішня інтеграція процесів удосконалення якості.
4. Контролінг.

Пропонуємо основні принципи роботи служби якості на підприємстві:

- чіткість організаційної структури єдність керівництва;
- цілеспрямованість – спрямованість на рішення задач;
- координованість дій;
- високий рівень професійних кадрів – постійне навчання та підвищення кваліфікації;
- фінансова забезпеченість – мотивація персоналу;
- активна політика – творчі, креативні підходи до роботи.

Організація міжфункціональної командної роботи є одним з підходів до організації роботи служби якості на підприємстві, в процесі якої фахівці різних функціональних підрозділів підприємства працюють над рішенням загальних економічних завдань підприємства. Переваги такої роботи можна назвати наступні: об'єднання знань, навичок, умінь співробітників різних підрозділів підприємств; перехресне (по вертикалі і горизонталі) володіння завданнями і проблемами; підвищення якості рішень, які приймаються; підвищення рівня взаємодії між фахівцями різних підрозділів і розвиток згуртованості команди підприємства в цілому; прискорення визначення і рішення логістичних стратегій та ін.

На основі вищевикладеного слід зазначити, що механізм управління якістю логістичних процесів на підприємствах спрямований на підвищення ефективності діяльності шляхом поліпшення, передусім, її організації. Цей механізм дозволяє забезпечити умови, що сприяють отриманню позитивних економічних результатів діяльності підприємств в сучасних умовах.

Удосконалення управління якістю логістичних процесів передбачає використання вимог загальних вимог логістики та логістичного сервісу; перейняття передового опиту

зарубіжних країн; побудову інтегрованої системи управління якістю згідно міжнародним та державним стандартам якості; використання сучасних логістичних концепцій, як 4-PL (FourthPartyLogisticsProvider), підвищення професійної підготовки менеджерів на тренінгах, курсах підвищення кваліфікації та інше.

Отже, при подальшому розвитку інноваційних методів управління якістю логістичних процесів на підприємствах необхідно враховувати такі основні фактори: значна роль інформаційних технологій, необхідність впровадження стандартів якості логістичних послуг, а також використання інтеграційних підходів, що значно знижує витрати упродовж всього логістичного ланцюга від виробника до споживача.

Список літератури

1. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ / Л. Лосюк // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. – № 4. – С. 3–9.
2. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закладів / О. Б. Моргулець. – Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
3. Руденко Г. Р. Аналіз логістичних послуг в Україні. / Г. Р. Руденко // – Бизнес-информ. – 2011. – № 8. С. 63– 65.
4. Чернописька, Н. В. Тенденції та перспективи ринку логістичних послуг в Україні / Н. В. Чернописька, О.Є. Шандрівська // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Логістика. – 2012. – № 735. – С. 244–249.

УДК 658.5

УПРАВЛІННЯ РИЗИКОМ В ОПЕРАЦІЙНІЙ СИСТЕМІ ПІДПРИЄМСТВА

К. О. Семенюк, *ст. гр. МЕ-13*
Т. Ф. Рябоволик, *викладач, к.е.н.*

Кіровоградський національний технічний університет

Діяльність виробничих підприємств на ринку України характеризується значною невизначеністю як стосовно майбутніх цін на закупівельні матеріали, енергію, паливо і власну продукцію, так і стосовно коливань обсягів продажу виробів і, відповідно, закупівлі сировини, що диктується прискорюваними процесами перерозподілу ринків, змінами в ціноутворенні, інфляційними процесами, зменшенням купівельної спроможності споживачів та ін. Планові рішення, що приймаються на підприємствах, стають все більше нереалістичними, ризикованими, бо менеджери не в змозі оцінити характер змін на бодай найближче майбутнє, що значно понижує якість управління та кінцеві результати діяльності[1]. Саме тому потрібно удосконалювати систему управління ризиками шляхом постійного моніторингу ризикових втрат та визначення і використання наявних резервів їх компенсації.

Особливістю операційної системи є те, що насамперед її елементами виступають люди й машини. Крім того більшість подібних систем перетворюють одну кількість ресурсів-входів (матеріали, гроші) в іншу, більш цінну кількість ресурсів-виходів (товари, послуги). Тому така система, як правило, містить чотири класи елементів: люди, машини, матеріали і гроші. Вона є основою всього підприємницького процесу, а досконалість взаємодії її елементів забезпечує ефективність діяльності підприємства і його успішність на ринку.

Будь-які зміни зовнішніх або внутрішніх чинників призводять до різноманітних змін в самій операційній системі підприємства, які можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки. Такими змінами можуть виступати операційні ризики, які призводять до