

Міністерство освіти і науки України
Український державний університет залізничного транспорту

ІТТ | ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ
ТРАНСПОРТНІ
ТЕХНОЛОГІЇ



ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ ТРАНСПОРТНІ ТЕХНОЛОГІЇ

V МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ТЕХНІЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

ПРОГРАМА КОНФЕРЕНЦІЇ



ІТТ2024

УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЗАЛІЗНИЧНОГО
ТРАНСПОРТУ

**Тези доповідей 5-ої міжнародної
науково-технічної конференції**

«ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ ТРАНСПОРТНІ ТЕХНОЛОГІЇ»

Харків 2024

5-а міжнародна науково-технічна конференція «Інтелектуальні транспортні технології», Харків, 25–27 листопада 2024 р.: Тези доповідей. – Харків: УкрДУЗТ, 2024. – 339 с.

Збірник містить тези доповідей науковців вищих навчальних закладів України та інших країн, підприємств транспортної та машинобудівної галузей за чотирма напрямками: розвиток інтелектуальних технологій при управлінні транспортними системами; транспортні системи та логістика; інтелектуальне проектування та сервіс на транспорті; функціональні матеріали та технології при виготовленні та відновленні деталей транспортного призначення.

© Український державний університет
залізничного транспорту, 2024

- моніторинг та оцінка ефективності (запровадження системи контролю якості виконання робіт та своєчасного вирішення проблемних ситуацій; використання метрик продуктивності для оцінки ефективності взаємодії).

Впровадження цих заходів дозволить забезпечити оперативність, прозорість і ефективність роботи між ПКОПД та вантажними станціями, що позитивно вплине на загальну якість обслуговування клієнтів і підвищення продуктивності та прибутковості залізничних вантажних перевезень.

УДК 658.6

УПРАВЛІННЯ ЯКІСЮ ПІДПРИЄМСТВ ЛОГІСТИЧНОЇ СФЕРИ

QUALITY MANAGEMENT OF LOGISTICS ENTERPRISES

***Н.О. Валявська канд. екон. наук, аспірант О.А. Філін**
Державний університет інфраструктури та технологій (м. Київ)*

***N.O. Valyavska, PhD (Econ.), postgraduate student O.A. Filin**
State University of Infrastructure and Technologies (Kyiv)*

Управління якістю має велике значення у пошуку правильних рішень для зростаючих потреб компаній у сфері логістики з метою задоволення потреб клієнта. Саме клієнт сьогодні є основним орієнтиром у формуванні цілей та стратегії розвитку будь-якої компанії.

Підприємницька діяльність еволюціонувала від стародавньої бартерної системи, де товари обмінювалися на товари, до сфери надання послуг через процеси лібералізації та глобалізації міжнародної економіки. Історія розвитку сучасного бізнесу свідчить, що зародження активної фази розпочалось на початку 19 століття, коли клієнт не був основним орієнтиром, а компанії намагалися максимально здешевити виробництво товару для отримання свого прибутку. Така система менеджменту була притаманна американській школі. Крім того, конкурентоспроможність на ринку була незначною і достатньо було лише запропонувати свій товар клієнту, щоб він його придбав. Однак, з моменту виникнення конкуренції між основним гравцями міжнародного ринку США та Японією, розгорілась боротьба за кожного клієнта у якого нарешті з'явився вибір: купувати дешевші і якісні японські товари або ж не дуже якісні, однак дешеві американські товари. Це пояснюється тим, що у японському менеджменті основний пріоритет традиційно був відданий управлінню якістю, а в американському і європейському – управлінню прибутком. Результатом цієї конкуренції є формування сучасного підходу в управлінні якістю відповідно до міжнародних

стандартів ISO, де в основі закладено системний підхід в управлінні бізнес-процесами та усіма підрозділами підприємства (виробництво, маркетинг, логістика тощо) з метою надання якісних послуг та задоволення потреб клієнтів і, як наслідок, одержання максимально можливого прибутку.

Комплексний підхід у використанні загальних інструментів управління якістю забезпечує ефективні та швидкі рішення управлінського складу та бездоганну роботу колективу підприємства. Основні компоненти комплексного управління якістю у сфері логістики виділяються ефективним плануванням і швидким обслуговуванням. Очікується, що логістична компанія задовольнятиме потреби своїх клієнтів і надаватиме своєчасні та точні рішення з таких питань як: доставка товарів відповідно до встановлених термінів, залучення надійних постачальників, організація перевезення без настання транспортних ризиків, уникнення надмірних запасів та ведення їх точного обліку, аргументоване ціноутворення тощо. Також дуже важливо, щоб всі процеси відбувалися з необхідною швидкістю та надійністю.

Найпоширенішим стандартом управління якістю, що застосовується в сфері логістики, є ISO 9001. Цей стандарт управління якістю є доповненням до нормативних вимог, що застосовуються до бізнесу, і, будучи частиною умов бізнесу для схвалення регуляторних органів, вони мають ті самі повноваження, що й нормативні вимоги [1]. А також інші стандарти, наприклад управління навколишнім середовищем ISO 14000 і OHSAS 45001, який регулює гігієну та безпеку праці.

У підсумку варто зазначити, що концепція управління якістю та постійного вдосконалення існують десятиліттями, однак лише нещодавно вони були успішно застосовані в логістичній сфері. Однак практика сьогодення свідчить, що забезпечення якості на виробничих підприємствах є більш частим явищем, ніж у логістичних компаніях. Якість логістичних послуг відіграє вирішальну роль у задоволеності клієнтів, операційній ефективності та прибутковості. Тому для логістичних компаній важливо створити ефективну систему управління якістю для покращення надання логістичних послуг.

[1] BS EN ISO 9001:2015 – TC Quality management systems. Requirements. URL: <https://knowledge.bsigroup.com/products/quality-management-systems-requirements-1?version=tracked>