

М. С. Ігнатуша,
І.М. Суворова, к.е.н. доцент,
(Національний авіаційний університет, Україна)

Актуальність управління якістю логістичних послуг з використанням повітряного транспорту

Розкрито поняття логістичні послуги та якість, а також функції логістичних послуг та фактори які є важливими для управління якістю логістичних послуг. Запропоновано показники для ефективного управління якістю логістичних послуг з використанням повітряного транспорту.

Логістичні послуги – це комплекс нематеріальних операцій, які забезпечують управління логістичними потоками з метою задоволення попиту споживачів при оптимальних витратах. Вони охоплюють різноманітні етапи, такі як: транспортування, зберігання, обробка замовлень, управління запасами та інші аспекти, що пов'язані з переміщенням товарів від виробника до споживача.

У сучасних умовах питання якості є важливим для всіх організацій, оскільки воно визначає їх успішність, стійкість та конкурентоспроможність. Якість виступає ключовим фактором не лише для підвищення ефективності роботи окремих компаній, але й для активного розвитку економіки в цілому. Вона визначається відповідністю авіаційних послуг очікуваням або встановленим стандартам. Таким чином, реальні форми стандартів та їх зміст слугують критерієм якості обслуговування пасажирів під час авіаційних перевезень [1].

Дослідження ринку логістичних послуг є ключовим елементом успішної логістичної діяльності, оскільки воно спрямоване на виявлення основних характеристик логістичного середовища та формулювання конкретних цілей для бізнесу. Ефективність управлінських рішень, пов'язаних з аналізом логістичного середовища, має значний вплив на загальну результативність логістичних процесів підприємства [2].

Управління якістю логістичних операцій прагне до того, щоб логістичні послуги відповідали очікуванням клієнтів щодо:

Своєчасність	Збереження	Ефективності	Гнучкість	Інформаційність
↓	↓	↓	↓	↓
Доставка товарів у чітко визначений час	Доставка товарів без пошкоджень або втрат	Виконання логістичних операцій з мінімальними витратами	Адаптація логістичних процесів до мінливих потреб клієнтів	Надання клієнтам чіткої та своєчасної інформації про стан їхніх замовлень

Рис. 1. Очікування клієнтів щодо логістичних послуг

Основні функції логістичних послуг включають:

- Приймання товарів від постачальників або виробників;
- Зберігання товарів у спеціально обладнаних складах;
- Управління запасами, що включає моніторинг і контроль наявності товарів;
- Комплектування та пакування товарів для доставки;
- Доставка товарів до кінцевого споживача;
- Управління поверненнями товарів, що не відповідають вимогам;

Управління якістю логістичних послуг є критично важливим аспектом сучасної логістики, оскільки воно безпосередньо впливає на ефективність бізнес-процесів і задоволеність споживачів. Актуальність цього управління зумовлена кількома факторами.

Перший фактор, визначення якості в логістиці. Якість логістичних послуг визначається як сукупність характеристик, що забезпечують максимальне задоволення попиту споживачів при оптимальних витратах. Це включає в себе не лише фізичні аспекти доставки товарів, але й нематеріальні елементи, такі як сервіс та інформаційна підтримка.

Другий фактор, інтеграція системи управління якістю. Сучасні підходи до управління якістю в логістиці передбачають інтеграцію з іншими системами управління, такими як екологічний менеджмент. Це дозволяє підприємствам досягати високих показників ефективності та результативності, зокрема через оперативне планування та організацію бізнес-процесів.

Третій фактор, використання інформаційних технологій. Впровадження інформаційних технологій є ключовим фактором у підвищенні якості логістичних послуг. Системи автоматизації та аналітики дозволяють знижувати витрати і покращувати контроль за виконанням логістичних процесів.

Четвертий фактор, конкурентні переваги. Якість логістичних послуг безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємств. Висока якість обслуговування сприяє формуванню позитивного іміджу компанії і підвищує її привабливість для споживачів, що є важливим чинником у сучасному бізнес-середовищі.

Постачальники авіаційних послуг – це суб'єкти авіаційної діяльності, які надають послуги з наземного обслуговування повітряних суден, пасажирів, багажу, вантажу та пошти в аеропортах. Вони повинні відповідати вимогам Авіаційних правил України щодо сертифікації постачальників таких послуг.

Постачальники авіаційних послуг можуть провадити свою діяльність за напрямками, по яких не введено обмеження доступу на ринок. Вони також мають відповідати вимогам до провайдерів аеронавігаційного обслуговування, провайдерів послуг дизайну процедур польотів та провайдерів метеорологічного обслуговування.

Постачальник логістичних послуг – це бізнес, якому компанії можуть делегувати свої логістичні обов'язки. Провайдер у цій сфері займається управлінням ланцюгами постачання, виступаючи посередником між клієнтом і кінцевим споживачем. Логістичні послуги включають доставку, складування, дистрибуцію та багато інших аспектів [3, 4].

Щоб визначити найкращого постачальника авіаційних послуг потрібно врахувати такі ключові показники ефективності: надійного постачальника, вартість одної т. км., вчасність рейсів, втрата багажу, відсоток скасування рейсів, витрати на логістику, рівень задоволеності клієнтів.

Всі ці показники допомагають оцінити ефективність роботи авіаційних підприємств з різних аспектів таких як: операційна ефективність, якість обслуговування клієнтів та економічна ефективність. Регулярний моніторинг і аналіз цих КПЕ дозволяє компанії вчасно виявляти проблеми та покращувати свою діяльність.

Для ефективного управління якістю логістичних послуг на підприємстві потрібно враховувати наступні показники:

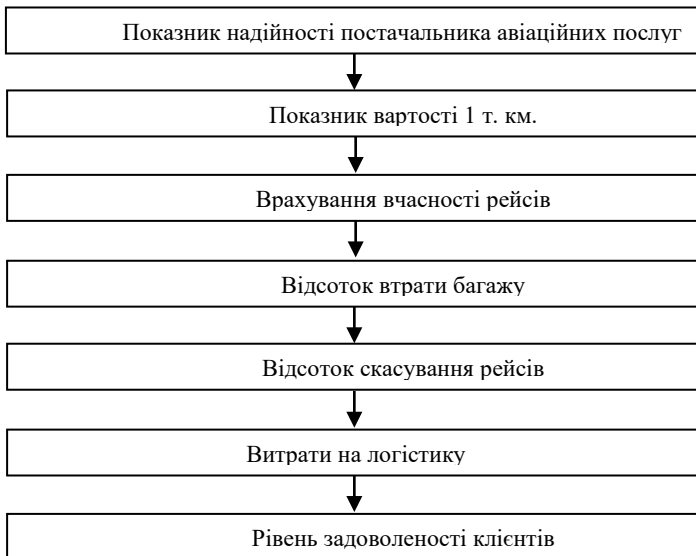


Рис. 2. Показники для ефективного управління якістю логістичних послуг з використанням повітряного транспорту

Всі ці показники в сукупності дозволять компаніям, ефективно управляти якістю логістичних послуг на підприємстві авіаційної галузі.

Управління якістю логістичних послуг є ключовим аспектом для забезпечення ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Висока якість логістичних послуг сприяє задоволенню потреб споживачів, зменшенню витрат і підвищенню загальної продуктивності. Отже, управління якістю логістичних послуг з використанням повітряного

транспорту є невід'ємною частиною стратегічного управління підприємствами. Інтеграція принципів управління якістю в логістичні процеси дозволяє забезпечити не лише задоволеність клієнтів, але й стійкий розвиток бізнесу в умовах конкурентного ринку [5].

Список літератури

1. Короленко Н.В. Управління якістю логістичних процесів на підприємстві: інтегральна парадигма. Ефективна економіка № 11, 2013. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2494>
2. Руденка Г. Р. Аналіз ринку логістичних послуг в Україні. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/4240/1/Аналіз%20ринку%20логістичних%20послуг%20в%20Україні.pdf>
3. Гордон Ю. Постачальники логістичних послуг: поняття, функції та класифікація, 2022. URL: <https://fulfillment-box.com/uk/postachalnyk-lohistychnykh-posluh-poniattia-funktsii-klassyfikatsiia/>
4. Овчаренко А. Г. Управління якістю логістичних бізнес-процесів автотранспортних підприємств. – Харків, 2023. – 232 С. URL: <https://api.dspace.khadi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/3058c523-9e22-485a-a579-3d95a77519f1/content>
5. Решетнікова І. Логістична послуга як об'єкт маркетингової діяльності. URL: <https://core.ac.uk/reader/197228090>