

перегрузочними пунктами // Сборник научных трудов Национальной горной академии Украины.-2001,-№11, том 1.- с.51-56.

6. Шарапов И.П. Системный анализ в экономике. К., Вища школа, 1998. – 284 с.

УДК 681.518.54

А.В Малієнко<sup>1</sup>, О.А. Шиповалов<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Дніпро, Україна

## **ФОРМУВАННЯ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЛОГІСТИЧНИХ КОМПАНІЙ ЯК СИСТЕМА МАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**Анотація.** Описано ефективну роботу логістичних компаній як систему масового обслуговування. Покращення в роботі системи досягається якісною складовою обслуговування та є важливою складовою оптимізації певних процесів на відділенні обслуговування. Оптимізація необхідна для покращення надання певних сервісів та удосконалення ефективності роботи всього підприємства

**Ключові слова:** логістичні послуги, клієнт-орієнтація, імітаційне моделювання, розрахунковий експерименту, зовнішнє середовище.

**Вступ.** В процесі прийняття актуальних управлінських рішень удосконалення роботи відділень логістичних компаній виникає проблема прогнозування поведінки персоналу та відвідувачів, а як наслідок похибки роботи всієї системи та зовнішнього середовища. При прогнозній діяльності необхідно постійно корегувати процеси розвитку подій, що дозволить налаштувати систему до змін оточення та швидко реагувати на негативні впливи та відгуки клієнтів.

**Постановка задачі.** Постійний розвиток транспортно-логістичних мереж та світового ринку логістичних послуг, розподіл та підвищення міжнародного поділу праці - свідчить про необхідність аналізу та модернізації стану ринку логістичних послуг та доставки вантажів. Логістика є ефективним засобом підвищення стану конкурентоспроможності вітчизняних підприємств малого, середнього та великого бізнесу. Аналіз тенденції логістичного ринку дозволяє відстежити проблемну складову у забезпеченні транспортно експедиційними послугами вітчизняний ринку перевезень.

Логістика в Україні розвивається відповідно до світових тенденцій, здійснюючи вагомий вплив на національний економічний потенціал, стимулює розвиток взаємопов'язаних і суміжних галузей, виступаючи індикатором конкурентоспроможності нашої держави у світі [1].

Нині в Україні спостерігається позитивна тенденція розвитку логістики, про це свідчать дані звіту Світового банку щодо індексу ефективності логістики (рис.1). Серед 160 країн світу Україна посідає 66 місце (LPI (Logistics Performance Index)=2,83) в 2018 році проти 80 в 2016 (LPI=2,74) [2] .

В Україні найбільш розвиненим є показник своєчасності поставок вантажу (станом на 2018 рік він становить 3,42 бали), а найменш розвиненим показник інфраструктури (2,22 бали). Структура LPI по роках наведена на рисунку 2 [3].

Згідно аналізу та підвищення попиту на логістичні послуги в Україні актуальність і доцільність проведення роботи по підвищенню якості обслуговування клієнтів має велике значення у світі інформаційних технологій, логістичних послуг та послуг надання якісного сервісу Українськими компаніями логістичного ринку.



Рис.1. Динаміка розвитку LPI в Україні з 2007-2018 рр. та прогностичні значення на 2020 та 2022 рр

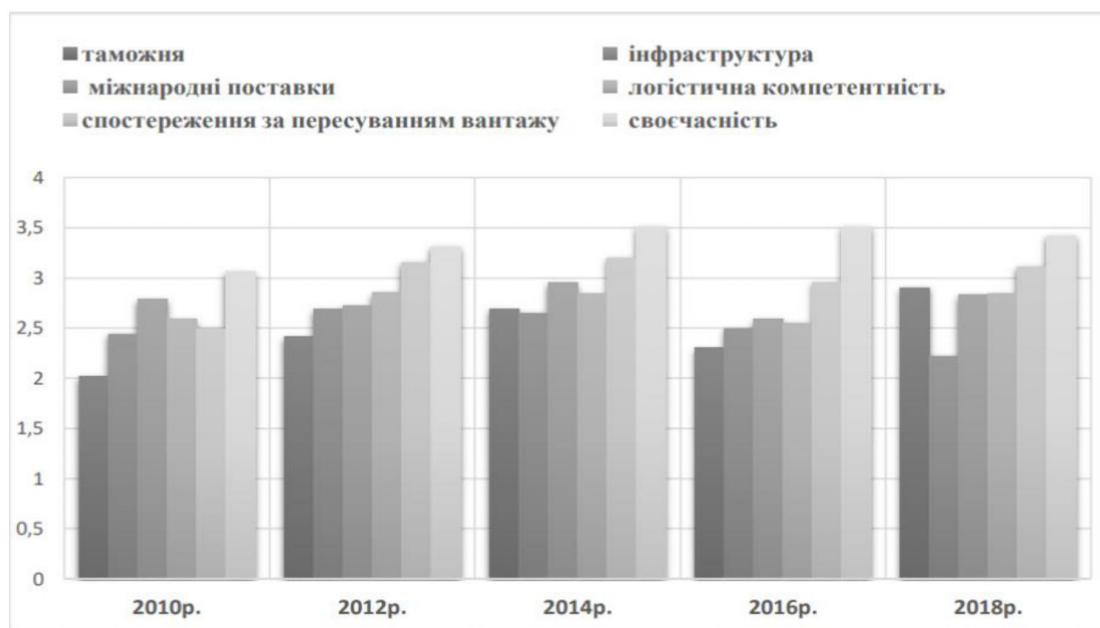


Рис.2. Динаміка структури LPI по роках

**Основний зміст роботи.** У техніці і економіці існує великий клас об'єктів і процесів, які мають структуру систем масового обслуговування (СМО). Розглядаючи СМО в обслуговуванні клієнтів мається на увазі, що є типові шляхи (канали обслуговування), через які в процесі обробки проходять заявки. Прийнято говорити, що заявки обслуговуються каналами. Канали можуть бути різними по призначенню, характеристикам, вони можуть сполучатися в різних комбінаціях; заявки можуть перебувати в чергах й очікувати обслуговування. Частина заявок може бути обслужена каналами, а частини можуть відмовити в цьому. Важливо, що заявки, з погляду системи, абстрактні: це те, що бажає обслужити, тобто пройти певний шлях у системі. Канали є також абстракцією: це те, що обслуговує заявки. Заявки можуть приходити нерівномірно, канали можуть обслуговувати різні заявки за різний час і так далі, кількість заявок завжди досить велико. Все це робить такі системи складними для вивчення й керування, і простежити всі причинно-наслідкові зв'язки в них не представляється можливим. Тому прийнято подання про те, що обслуговування в складних системах носить випадковий характер, а обслуговування клієнтів відділенням логістичної компанії можна прийняти як СМО.

Якщо вважати, що канали СМО зайняті безперервно, то час обслуговування можна розглядати як випадковий інтервал між двома послідовними вимогами, що виходять із системи. Тоді під час показового закону розподілу часу обслуговування потік обслужених вимог є найпростішим. При цьому, в СМО логістичними компаніями використовуються особливості управління якістю.

Логістичні компанії, у якій в головному пріоритеті якість обслуговування, створює певну культуру, де головною цінністю є задоволення сподівань і потреб споживачів і зацікавлених сторін. В даний час це дуже поширена тенденція. Адже, якщо споживач задоволений якістю продукції або наданої послуги, він готовий знову і знову купувати дану продукцію. В іншому випадку він просто знайде виробника, що випускає більш якісну продукцію або послугу.

В умовах ринку і конкуренції розвинені країни сприймають високу якість як важливу характеристику діяльності будь-якого підприємства. Якість багато в чому визначає престиж держави, служить основою для задоволення потреб людини і суспільства в цілому, і також, є найважливішою складовою конкурентоспроможності. В рамках сучасного ринку тільки за рахунок високої якості фірма може вижити в умовах конкурентної боротьби і отримувати необхідний прибуток. Тому, питання якості становиться пріоритетним для тих підприємств і держав, яким необхідна стабільність і зростання в економіці.

Основними причинами, що визначають необхідність підвищення і забезпечення якості, є:

- зростання особистих, суспільних і виробничих вимог;
- удосконалення послуг і продукції, підвищення значущості виконуваних ними функцій;
- неприйняття споживачами продукції і послуг з низькою якістю;

- зростання ролі і темпів НТП в розвитку економіки, науки і світової спільноти; - підвищення ефективності виробництва як необхідного фактору існування підприємства [4].

Е. Демінг, відомий як засновник менеджменту якості, в своїх «14 принципах» писав, про дотримання постійної мети: «зроби постійною метою безперервне вдосконалення продукції або послуг»; про постійне та безперервне удосконалення: «постійно намагайся вдосконалити будь-який процес» [5].

Під «вдосконаленням» можна розуміти як мінімізацію витрат на виробництво, так і визначення обґрунтованості рішення про подальше розширення бізнесу послуг або відкриття нових відділень обслуговування клієнтів. Головне завдання СМО є – забезпечити високу якість обслуговування заявок при мінімальних витратах на створення і функціонування цих систем. Під якістю роботи в СМО логістичної компанії розуміється рівень організації самого обслуговування, завантаженість каналів обслуговування, величина простоїв і число необслужених вимог. При вирішенні цих завдань ведеться розрахунок кількісних показників функціонування СМО і їх залежність від параметрів вхідного потоку, потоку обслуговування і структури системи, а також економічної ефективності роботи всієї СМО.

Для СМО необхідний постійний потік вхідних вимог. Без надходження вимог система не буде існувати. Забезпечити довгострокове надходження вимог може тільки якість надання послуг, адже саме якість поряд з вартістю сьогодні визначають вибір споживачів. Для того щоб забезпечити якісну обробку заявок, що надходять необхідно враховувати час перебування вимоги в черзі і час обробки однієї заявки каналом обслуговування. Ці два фактори є основними показниками якості надання послуги в рамках системи масового обслуговування. При розрахунку даних показників необхідно враховувати багатоканальність системи і особливості часу перебування заявки в системі [6]. Чим менше час перебування заявки в черзі і чим менше часу йде на обробку заявки одного клієнта, тим швидше буде проходити процес прийому заявок і тим менше часу споживачеві потрібно для задоволення своїх потреб. Саме фактор збереження особистого і загального часу в рамках теорії масового обслуговування стає ключовим для визначення цього процесу споживачем як якісного процесу.

Для аналізу витрат часу на обробку одного замовлення слід використовувати різні інструменти управління якістю. Прикладом такого інструмента може служити причинно-наслідкова діаграма Ісікави. Тут необхідно визначити основну проблему, а саме скорочення часу обслуговування, і в ході визначення знайти причини, при усуненні яких можна вирішити дану проблему.

Виділяють такі основні причини виникнення даної проблеми:

- відсутність заявки на відвантаження;
- невідповідне обслуговування в офісі при складі;
- технічні проблеми;
- неготовність клієнта до прийому вантажу;
- проблеми, викликані з підбором товару.

Для того щоб оптимізувати роботу відділень, керівництву, в першу чергу, необхідно усунути проблеми, що виникають у нього в організації процесу якісного обслуговування клієнтів. До таких проблем можна віднести проблеми, викликані нечіткої роботи устаткування і технічним оснащенням процесу, а також, що не менш важливим залишається обслуговування клієнтів на робочому місці. Для скорочення часу обслуговування однієї заявки необхідно вести систему «5S», яка дозволить співробітникам дотримуватися порядку на робочих місцях. Також, необхідно проводити бесіди зі співробітниками про якість обслуговування клієнтів і налагодити зворотний зв'язок як клієнтів з організацією, так і співробітників зі своїм керівництвом.

Так, співробітники вказують самотійно на свої слабкі місця, та слабкі місця в процесі та як вони знайшли спосіб їх усунення. Після наради в неформальній обстановці співробітники змогли поспілкуватися один з одним, і визначити, які дії вони можуть зробити для того, що скоротити час обслуговування клієнтів.

**Висновки.** Зазначимо, що для вирішення узагальнених питань якісної роботи всіх відділень логістичних компаній необхідно: постійно удосконалювати та модернізувати роботу підрозділу ; проводити аналіз та розбір випадкових ситуацій на місцях; видалити помилки і недоліки в роботі персоналу; перенести досвід провідних підприємств або відділень на відділення які відстають у загальному рейтингу.

### ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Статистичний аналіз структури та тенденцій розвитку логістичного ринку України / Р. В. Ціщик, Н. В. Котис // Проблеми системного підходу в економіці. - 2018. - Вип. 3(1). - С. 54-59. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/PSPE\\_print\\_2018\\_3%281%29\\_\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/PSPE_print_2018_3%281%29__11)
2. Logistics Performance Index. Website of World Bank. URL: <https://lpi.worldbank.org/report>
3. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
4. Джордж С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях / С. Джордж, А. Ваймерских. СПб: Виктория плюс, 2002. 256 с.
5. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. М.: ИНФРА-М, 2012. –299 с
6. Эванс Дж. Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. Короткова. Сп-б.: Омега-Л., 2007. 344с.