

УДК: 65.015

## ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ

**Автор - Сергеева Д.В., студент, федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»**

**Научный руководитель – старший преподаватель, Алексашкина Е.И., федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»**

*Аннотация:* Рассмотрены основные критерии успешности логистической компании со стороны менеджмента качества. Выявлены проблемы, которые влияют на уровень лояльности потребителя к логистической деятельности организации. Предложены пути повышения качества оказываемых услуг.

В настоящее время управление качеством процессов или услуг выходит на первый план и начинает играть огромную роль в деятельности организации. Таким образом, менеджмент качества продуктов, товаров или услуг становится неотъемлемой и сопутствующей частью каждой компании. Стоит заметить, что грамотный подход к управлению качеством может принести фирме успех на рынке среди конкурентов и вывести компанию на первый план. Аналогично, ошибки в данной области ведут к потере клиентов, снижению лояльности и в некоторых случаях - к банкротству.

Цель работы: выявить основные проблемы, связанные с некорректной политикой менеджмента качества в логистических компаниях и определить возможные пути решения.

Выделим основные аспекты, на которые в первую очередь обращает свое внимание покупатель при выборе компании, оказывающей комплекс логистических услуг:

1. Технические характеристики
2. Предел цены
3. Время и условия поставки, ПРР и тд.
4. Условия технического обслуживания
5. Условия платежа
6. Программа обслуживания и забота о покупателях

Немаловажным аспектом, который свидетельствует о компетентности компании среди аналогичных, является наличие сертификата качества ГОСТ Р ИСО: 9001:2015. Чтобы повысить конкурентоспособность на рынке и добиться лояльности среди потенциальных потребителей, руководителю логистической фирмы стоит задуматься о получении данного документа.

Для успешного функционирования компании на рынке, необходимо из лояльного покупателя сделать постоянного, так как постоянный покупатель уже знает, что можно ожидать от фирмы, и скорее всего останется доволен результатом выполненной работы.

Нужно грамотно оценить, какие клиенты являются тяжелыми и можно ли их вывести из этого состояния, или легче отказаться от них на данном этапе, во избежание дальнейших финансовых проблем и потерь.

Стоит отработать схему вирусного маркетинга, когда, зная о хорошем качестве товара/услуги, потребители начнут распространять информацию другим людям, привлекая их тем самым в данную фирму.

Руководителю организации необходимо обратить внимание на сотрудников, непосредственно ведущих переговоры/ общение с клиентами, если есть где-то недочеты, отправить их на курсы повышения квалификации, провести сертификацию оказываемого комплекса логистических услуг по стандартам ИСО 9001:2015 или ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Если проблемы качества связаны с производственным отделом, то стоит обратить внимание на производственные мощности оборудования.