

Agnieszka DAMIAN
Martyna GÓRNA*

JAKOŚĆ W LOGISTYCE - ANALIZA DETERMINANTÓW JAKOŚCI BRANŻY TSL

Słowa kluczowe: *jakość, zarządzanie, wyznaczniki jakości*

Celem artykułu jest przedstawienie wyznaczników jakości w branży TSL. Praca prezentuje cele i cechy usług logistycznych. Tekst odwołuje się do koncepcji 7 rights jako podstawowego i najważniejszego z wyznaczników jakości. Wskazane zostały także wspólne obszary działań logistycznych i zarządzania. Poruszone zostały tematy bezpieczeństwa łańcucha dostaw oraz wpływu COVID-19 na jakość usług logistycznych.

1. WSTĘP

Jakość to pojęcie, którego używano już w starożytności. Jest ono rozumiane jako stopień spełnienia konkretnych wymagań, stopień doskonałości. Jakość jest odpowiedzią na potrzeby nabywcy, co powoduje, że pojęcie to jest elastyczne, definiowane przez konkretne wymagania i różnorodne, zindywidualizowane potrzeby klienta. Jakość można również definiować z technicznego punktu widzenia. W takim przypadku ocenie podlegają takie aspekty jak: sposób wykonania, materiały użyte do wykonania towaru lub usługi, funkcjonalność, czy niezawodność. Wbrew pozorom, satysfakcjonujący stan finalnego produktu, który trafia do rąk odbiorcy, nie jest efektem kontroli jakości na końcu procesu dostarczenia, lecz wymaga on staranności i dbałości o szczegóły już od momentu produkcji i magazynowania. Jakość więc jest wypadkową odpowiedniego zarządzania cechami produktu. Dążenie do najlepszej jakości daje wiele korzyści – od wzrostu znaczenia na rynku konkurencji po zdobywanie stałych klientów, którzy oczekują usług na najwyższym poziomie.

* Koło Naukowe Innowacyjnych Systemów Transportowo-Logistycznych, Uniwersytet Morski w Gdyni

2. CELE I CECHY USŁUG LOGISTYCZNYCH

Celem usług logistycznych jest świadczenie na rzecz podmiotów gospodarczych oraz osób fizycznych czynności spełniających funkcje logistyczne. Ze względu na rodzaj działań w łańcuchu dostaw, wśród usług logistycznych można wyróżnić:

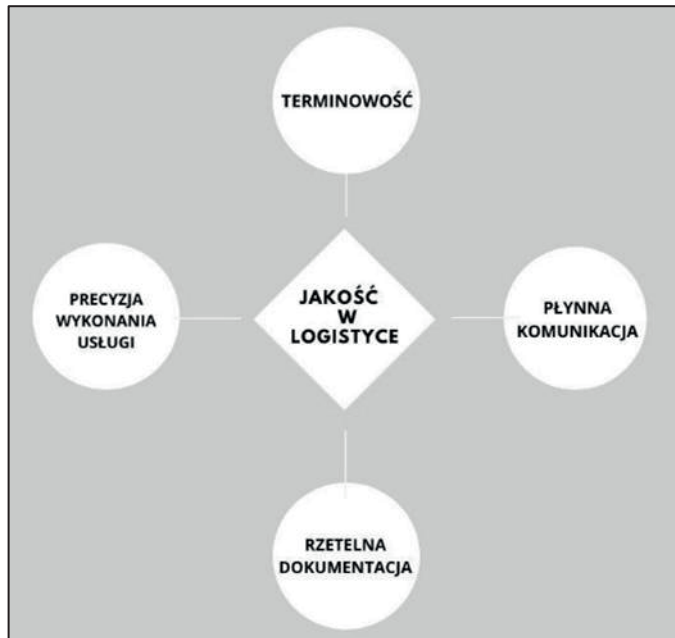
- Usługi spedycyjne – organizowanie przemieszczenia ładunków w imieniu zleceniodawcy na rachunek własny spedytora z wyjątkiem samego transportu.
- Usługi transportowe – przewożenie ładunku w warunkach odpowiednich dla jego podatności transportowej naturalnej, technicznej i ekonomicznej.
- Usługi magazynowania – usługi związane z zarządzaniem zapasami w magazynach.
- Usługi dodatkowe – m.in. dodawanie dokumentów do towarów, etykietowanie, tworzenie zestawów promocyjnych, przepakowywanie, pobieranie należności [3].

Ocena jakości usług związana jest z determinantami jakości, które są rozumiane jako najistotniejsze właściwości, jakimi cechuje się lub cechować się powinna usługa. W usługach logistycznych podstawowym źródłem determinant jakości jest koncepcja 7 right (7R), oznaczająca taką realizację procesów logistycznych, w tym dostawy i zaopatrzenia, aby spełniała następujące warunki [1]:

- właściwy produkt (right product),
- właściwa ilość (right quantity),
- właściwy czas (right time),
- właściwy stan (right condition),
- właściwe miejsce (right place),
- właściwy klient (right customer),
- właściwa cena (right price) [8].

W oparciu o *Council of Logistics Management* jakość w logistyce oznacza spełnienie przez usługodawcę wymagań i oczekiwań klienta, które zostały wcześniej przedstawione i odnoszą się do następujących cech obsługi [1]:

- łatwość uzyskania potrzebnych informacji oraz składowania i przekazywania zamówień,
- terminowych i niezawodnych dostaw zamówionych towarów oraz komunikacji,
- realizacji zamówień w sposób dokładny, pełny i bez uszkodzenia towarów oraz bezbłędnej dokumentacji,
- terminowej i wrażliwej na potrzeby klienta obsługi posprzedażowej,
- dokładnego i terminowego uzyskiwania i przekazywania informacji między działami funkcjonalnymi w firmie oraz między nią i jej zewnętrznymi partnerami w celu wspomagania planowania,
- zarządzania i wykonywania działań wymienionych wcześniej.



Rys. 1. Wyznaczniki jakości w logistyce. Opracowanie własne.
Fig. 1. Quality determinants in logistics.

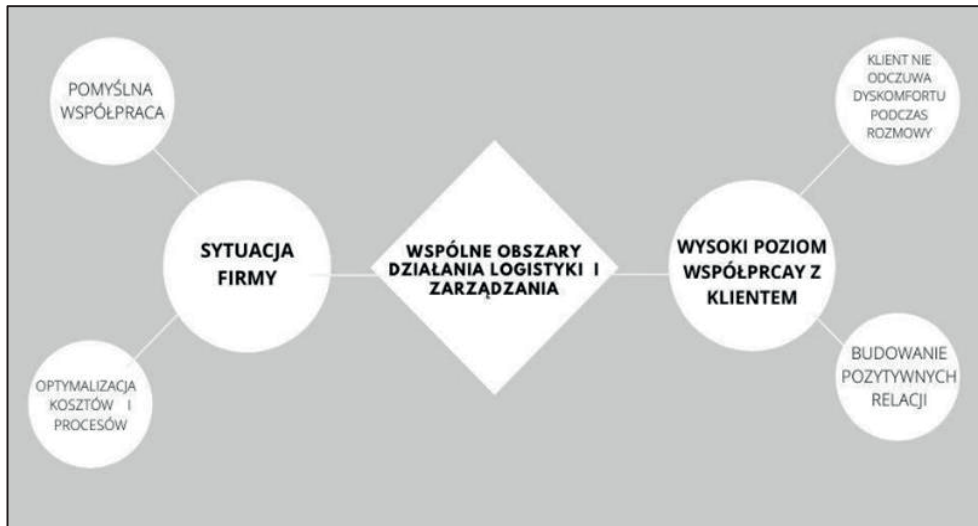
3. USŁUGI LOGISTYCZNE A ZARZĄDZANIE

Budowanie, utrzymanie odpowiedniego poziomu i ochrona jakości odgrywa istotną rolę w zarządzaniu logistycznym. Na przełomie lat można wyróżnić kilka charakterystycznych terminów określających metody dbałości o jakość [6]:

- kontrola techniczna,
- statystyczna kontrola jakości,
- sterowanie jakością,
- odpowiedzialność za wybór,
- zapewnienie jakości,
- zarządzanie jakością,
- strategia jakości,
- TQM,
- TQC.

Działania logistyczne łączą się z zarządzaniem jakością. Wspólnymi obszarami działań są [4]:

- wymagania klienta stawiane są w centrum uwagi,
- optymalizacja przebiegających procesów,
- oddziaływanie na produkt i jego dostawę,
- kreowanie pozytywnych relacji z dostawcami, klientami.

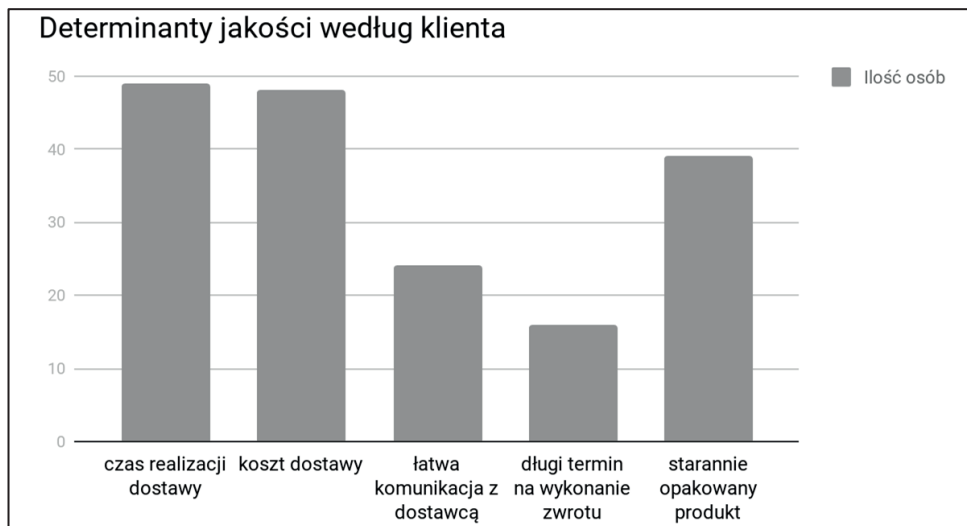


Rys. 2. Obszary wspólne dla logistyki i zarządzania. Opracowanie własne.
Fig. 2. Common areas for the logistics and management.

Główną dewizą i celem zarządzania jakością w logistyce jest taka organizacja procesów, by spełniała ona potrzeby odbiorcy - klienta. Źródło zainteresowania stanem usług i motywacji do ciągłego ich doskonalenia leży m.in. w obniżeniu kosztów operacyjnych, chęci zdobycia przewagi konkurencyjnej, ale przede wszystkim, w reagowaniu na wymagania klienta - poprzez obsługę, osiągnięcie produktywności, odpowiadanie na jego potrzeby [3]. Takie działania pozwalają przynieść korzyści w każdej płaszczyźnie od magazynowania (zmniejszenie powierzchni magazynowej, redukcja poziomu zapasów) przez ekonomię (redukcja kosztów) po obsługę klienta (polepszenie działania) i zintegrowanie procesów logistycznych [3].

Ze względu na procesowy charakter działalności logistycznej dokonuje się jej oceny w kategoriach: skuteczności, efektywności i elastyczności. Wszystkie te cechy koncentrują się wokół jakości, kosztów i czasu.

Aby sprawdzić aktualność czynników mających największe znaczenie dla konsumentów usług logistycznych, wykonane zostało badanie w formie ankiety na grupie 65 osób (możliwość wielokrotnego wyboru). Ankietowane były osoby od 18 do 50 roku życia.



Rys. 3. Determinanty jakości według klienta. Opracowanie własne.

Fig. 3. Quality determinants according to the customer.

Na podstawie analizy prac naukowych innych autorów oraz przeprowadzonego badania, można usystematyzować wyznaczniki jakości według ich priorytetowości i aktualności [1].



Rys. 4. Główne wyznaczniki jakości. Opracowanie własne.

Fig. 4. Main quality determinants.

4. BEZPIECZEŃSTWO W ŁAĆNUCHU DOSTAW

Pod pojęciem łańcucha dostaw należy rozumieć wszelkie czynności (procesy) związane z przepływem i obróbką towarów, począwszy od etapu pozyskania surowca, aż po dostarczenie towaru odbiorcy końcowemu, jak i przepływ informacji dotyczący tego procesu [7]. Współczesny łańcuch dostaw można porównać z olbrzymią skonfigurowaną siecią, gdzie wszystkie czynniki zależne są od siebie. Usługi logistyczne cechuje kompleksowość, wiele osób czuwa nad produktem, który od producenta przez

magazyn, dzięki dostawcy trafi do klienta. Zarządzanie łańcuchem dostaw prowadzi do odpowiedniej integracji i współpracy wszystkich ogniw. Po dogłębnej analizie negatywnych wpływów, zagrożenia i ryzyka w łańcuchu dostaw, rozważa się, w jaki sposób można poprawić jego bezpieczeństwo. W tym celu działa system zarządzania bezpieczeństwem w łańcuchu dostaw. Obejmuje aspekty działania organizacji, które związane są z nadzorowaniem łańcucha dostaw i mają wpływ na jego bezpieczeństwo. Model systemu zarządzania bezpieczeństwem łańcucha dostaw opisany jest w normach ISO serii 28000. Ma on zastosowanie do każdego rodzaju organizacji na każdym etapie łańcucha dostaw [10].

5. COVID-19 JAKO ZAGROŻENIE DLA WYZNACZNIKÓW JAKOŚCI

Jakość w logistyce jest składową wielu czynników. Jej wielowymiarowość powoduje, że jest podatna na różnego rodzaju zagrożenia od zakłóceń w dostawach wywołanych pogodą, przez wątpliwą jakość surowców, co rzutuje na właściwości finalnego produktu czy usługi [5], aż do nisko standardowej obsługi klienta. Czynniki wprowadzające nieład w zarządzaniu jakością najprościej możemy podzielić na wewnętrzne i zewnętrzne. Aktualnie jednym z wielu zagrożeń dla branży TSL są czynniki zewnętrzne związane z pandemią COVID-19. Pierwszym jej objawem, którego doświadczamy do dziś, było przerwanie łańcucha dostaw z Chin [11], aby zahamować rozprzestrzenianie się wirusa w początkowej fazie. Ta decyzja sparaliżowała pracę portów powodując, że ogromna ilość kontenerów nie wypłynęła w świat. Pandemia wirusa znacząco wpłynęła na wydłużenie czasów dostaw, ze względu na ograniczone przekraczanie granic czy bardziej rygorystyczne i czasochłonne kontrole. Lockdown'y wprowadzane w krajach, miały również wpływ na ekonomię i doprowadziły do niepewności konsumentów co do ich płynności finansowej, a co za tym idzie - do załamania popytu, który w późniejszym czasie gwałtownie wzrósł i obciążył sektor e-commerce oraz firmy kurierskie. We wszystkich tych wypadkach, pandemia uderzyła w priorytetowy wyznacznik jakości, jakim jest właściwy czas.

6. PODSUMOWANIE

Jakość w logistyce jest składową wielu czynników. Głównym motorem do nieustannego jej podnoszenia jest klient. To właśnie jego wymagania są wyznacznikami jakości, a stopień ich spełnienia obrazuje poziom usługi. Zadowolony klient, który powraca do usługodawcy jest certyfikatem jakości, jaką prezentuje firma. Działania logistyczne i zarządzanie jakością mają jeden cel - zaspokojenie potrzeb swojego odbiorcy. Obydwie te dziedziny charakteryzują się podobnymi zasadami i wymaganiami, zatem pozwala to na połączenie ich w ten sposób, aby wykorzystać ich potencjał do sprostania wyzwaniom. Dzięki niebywałej dbałości o bezpieczeństwo na każdym etapie łańcucha logistycznego można mieć kontrolę nad bilansem ewentualnych strat, minimalizować koszty czy obsługiwać zdarzenia niespodziewane. Dążenie do niezawodności i

satysfakcjonowania oczekiwań klienta to profesjonalne podejście w zarządzaniu jakością, które będzie skutkowało wzrostem atrakcyjności na rynku.

LITERATURA

- [1] BIESOK G. *Zarządzanie jakością w logistyce*. Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej Bielsko-Biała 2013, 115-118
- [2] CIESIELSKI M. *Logistyka we współczesnym zarządzaniu*. Poznań. Wyd. Akademii Ekonomicznej. 2003
- [3] COYLE J.J., Bardi E.J., Langley Jr. C.J. *Zarządzanie logistyczne*. Warszawa. PWE. 2010, 69-73, 678-679
- [4] DŁUGOSZ J. *Logistyka a koncepcje zarządzania jakością*, 70,74
- [5] GOŹDZIEWSKA-Nowicka A., Antoszak P., *Zarządzanie projektami logistycznymi w branży TSL – czynniki sukcesu i analiza zagrożeń*, Marketing i Rynek nr 7/2017, 232
- [6] KUBAŃSKI M., Bylinko L., B.Owsiak *Logistyka* 5/2012, 111
- [7] MURPHY, P.R. jr., Wood D. F. Nowoczesna logistyka, 119
- [8] MYDLARZ A. *Zarządzanie jakością. Jakość w logistyce. Dlaczego jest równie ważna jak w produkcji?* <https://inzynierjakosci.pl/2018/01/jakosc-w-logistyce/> (dostęp: 12.02.2020)
- [9] SZYMONIK A. *Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw*
- [10] ISO 28000:2007. Specification for security management systems for the supply chain. W: ISO — International Organization for Standardization
- [11] <https://www.logistyka.net.pl/aktualnosci/komentarz-tygodnia/item/90902-rynek-logistyczny-w-czasie-pandemii> (dostęp: 29.10.2020)

QUALITY IN LOGISTICS – ANALYSIS OF QUALITY DETERMINANTS IN THE TSL INDUSTRY

Key words: *quality, management, quality determinants*

The main purpose of the article is to present the quality determinants TSL industry. The article shows the goals and characteristics of the logistics services. It also refers to the concept of 7 rights as a basic and most important of quality determinants. Common areas of logistics and management were revealed. The topics of supply chain security and influence of COVID-19 pandemic on the quality of logistics services on were discussed.

Corresponding author:
e-mail: xx.martynagorna@gmail.com