

## QUALITÄT IN DER LOGISTIK

© K. Kurt, 2012

Qualität in der Logistik ist heute ein wichtiges Thema, da ihr Stellenwert als Wettbewerbsfaktor gestiegen ist. Dennoch fehlen bisher eine allgemein akzeptierte Definition, sowie eine hinreichend präzierte Bedeutung der Qualität in der Logistik. In der Praxis mangelt es zudem an ganzheitlichen Qualitätsbetrachtungen für die Messung und Sicherung der logistischen Qualität. Dabei sollte sich das logistische Qualitätsmanagement darin äußern, dass die Rationalisierungseffekte nicht zu Lasten des Kundenservice gehen, sondern dass der Kundenservice durch die Reduzierung von Fehlerquellen und die Beschleunigung von Abläufen verbessert wird.

Zur Steigerung der Produktqualität kann heute auf ein breites Spektrum methodischer Unterstützung zurückgegriffen werden. So wurden im Rahmen des Qualitätsmanagements zahlreiche Methoden entwickelt, um durch frühzeitiges präventives Handeln Fehler zu vermeiden. In der Logistik hingegen herrscht ein Mangel an methodischer Unterstützung zur Qualitätsabsicherung. Auch wenn sich in den vergangenen Jahren Produktionsunternehmen verstärkt mit der Implementierung von Qualitätsmanagementansätzen in der Logistik beschäftigt haben, sind heute immer noch wichtige Fragestellungen zur Übertragbarkeit vorhandener Qualitätsmanagementmethoden der technischen Qualitätssicht auf logistische Prozesse ungeklärt.

Durch Klärung dieser Fragestellungen bzw. durch die inhaltliche Konkretisierung des Begriffes der logistischen Qualität und durch die Nutzung des Qualitätsmanagements als Instrument zur Messung bzw. Erhöhung der Logistikqualität, kann die logistische Leistung durch Reduzierung von Fehlerquellen und Beschleunigung von Abläufen deutlich verbessert werden. Dazu muss eine mögliche Strukturierung zur Logistikqualitätsmessung als Schlüssel für den Logistikerfolg bestimmt werden, die die Ermittlung logistikspezifischer Qualitätsmerkmale und die Übertragung der klassischen QM-Instrumente auf die Logistik zur Sicherstellung der Logistikqualität vorsieht.

Die dafür benötigten Methoden und Ansätze sollen als methodische Hilfestellungen fungieren, um den Grundgedanken der Qualität von Logistik zu verdeutlichen sowie die erforderlichen Qualitätsmerkmale im Bereich der Logistik zu erörtern. Auf dieser Basis ist es möglich, die logistikspezifischen Qualitätsmerkmale und das logistische Qualitätsmanagement sinnvoll in die Praxis einzuführen, um das Logistiksystem kontinuierlich zu analysieren und aus den gesammelten Erfahrungen möglichst schnell zu optimieren.

КНИШ М.Г., ДЗЮБІНА К.О.  
Національний університет "Львівська політехніка"

## ДІАГНОСТУВАННЯ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КОНСАЛТИНГОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

© М.Г. Книш, К.О. Дзюбіна, 2012

В сучасних умовах господарювання, які характеризується посиленням процесів глобалізації діяльності, спостерігається посилення конкурентної боротьби між підприємствами. Підвищення конкурентоспроможності підприємства забезпечується шляхом зростання ефективності виробництва та маркетингу, навчання персоналу новим управлінським технологіям, що зумовлює необхідності залучення висококваліфікованих фахівців (консультантів) для вирішення проблем підприємств. Зростання попиту на консалтингові послуги спостерігається в результаті покращання їх якості, підвищення професіоналізму консультантів, їх досвіду, удосконалення навичок роботи і методів виконання замовлення. Успішність продажу консультаційних послуг значною мірою залежить від маркетингової кваліфікації консультанта.