

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/vkr/112628>

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Логистика

ВВЕДЕНИЕ 3

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ 5

1. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР 7

1.1 Роль логистики в сервисной экономике 7

1.2 Понятие и виды логистического сервиса 11

1.3 Показатели оценки качества логистического сервиса 14

2. РАСЧЕТНО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ 20

2.1 Характеристика деятельности предприятия и оценка его финансового состояния ООО «Компания Микадо» 20

2.2 Организация логистических процессов в ООО «Компания Микадо» 35

2.3 Анализ показателей эффективности логистического сервиса 43

2.4 Выбор алгоритма оценки качества логистического сервиса 49

2.5 Определение системы KPI качества логистического сервиса и оценка эффективности предложенной методики 52

2.6 Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию логистического сервиса 59

ВЫВОДЫ ПО РАБОТЕ 65

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 68

ПРИЛОЖЕНИЯ 71

ВВЕДЕНИЕ

Актуальными задачами повышения качества и эффективности логистического сервиса являются сокращение издержек и повышение качества логистических услуг. Для производственных и коммерческих предприятий логистические процессы играют важнейшую роль, так как стоимость физического перемещения товаров требует значительных затрат, а может и превышать его первоначальную стоимость. Пытаясь сократить время и стоимость доставки товаров, предприятия развивают собственную логистику, или прибегают к услугам транспортно-логистических компаний. С точки зрения оптимизации затрат оба подхода требуют экономического обоснования и не всегда очевидное решение является наилучшим. В российских условиях, при большом объеме перевозок и максимальном использовании собственного автомобильного парка, может оказаться более выгодным, чем привлечение внешнего подрядчика (поставщика логистических услуг).

Проблемы оценки качества логистического сервиса исследованы в трудах российских ученых: Афанасенко И.Д., Борисовой В.В., Абрамовой Е.Р., Александровой О.В., Гаджинского А.М., Григорьева М.Н., Конотопского В.Ю., Козлова В.К., Левкина Г.Г., Лукинского В.С., Аникина Б.А., Родкиной Т.А., Мясниковой Л.А., Переверзева П.А., Плетневой Н.Г., Сергеева В.И., Скоробогатовой Т.Н., Стерлиговой А.Н., Щербакова В.В. Вместе с тем, остаются не до конца решены вопросы оценки качества логистического сервиса и выбора показателей его эффективности, что и обусловило выбор темы исследования.

Объектом исследования выступают логистические процессы исследуемого предприятия.

Предметом исследования является система организации логистического сервиса торгового предприятия. Научная новизна исследования заключается в рассмотрении концепции сервисной логистики с позиций торгового предприятия и применении новых методов для оценки эффективности логистических процессов в цепи поставок.

В ходе решения поставленных задач были использованы следующие методы исследования: описание, анализ и синтез, методы сравнения и обобщения, методы математического, экономического и статистического анализа.

Информационной базой исследования послужили нормативные акты, научно-исследовательские труды

российских ученых и специалистов, учебная литература, статьи из периодических изданий, интернет - ресурсы по теме исследования и бухгалтерская и оперативная отчетность автотранспортного предприятия ООО " Компания Микадо".

ООО «Компания Микадо» - торговое предприятие, оказывающее услуги по продаже запчастей для легковых, грузовых и коммерческих автомобилей с годовым оборотом не более 600,0 млн. р
Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в применении разработанной методики расчета коэффициента KPI для оценки эффективности логистического сервиса в системе управления на предприятии.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

Целью исследования является разработка мероприятий по совершенствованию логистического сервиса торгового предприятия.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- определить роль логистики в сервисной экономике;
- раскрыть понятие и определить виды логистического сервиса;
- исследовать показатели оценки эффективности логистического сервиса и методологию их расчета;
- дать характеристику деятельности предприятия;
- представить логистические процессы исследуемого предприятия;
- проанализировать показатели эффективности оказания логистических услуг;
- выявить недостатки и предложить пути их устранения;
- выбрать методику оценки качества логистического сервиса;
- разработать алгоритм оценки качества логистических услуг;
- проанализировать эффективность предложенных мероприятий.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

В первой главе - "Теоретические основы организации логистического сервиса" - раскрыто понятие, сущность и содержание логистического сервиса, представлена методика оценки эффективности логистического сервиса.

Во второй главе - "Исследование системы организации логистического сервиса предприятия" - дана аналитическая характеристика ООО «Компания Микадо», исследована организация логистического сервиса предприятия, проанализированы показатели эффективности оказания логистического сервиса.

В третьей главе - "Совершенствование системы логистического сервиса ООО " Компания Микадо" - выявлены проблемы, связанные с существующей практикой транспортировки и разработаны рекомендации по их устранению, разработана методика расчета коэффициента KPI, характеризующего эффективность логистического сервиса в совокупности, апробирована методика на материалах ООО «Компания Микадо» и дана оценка экономической эффективности предложенных мероприятий.

1. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

1.1 Роль логистики в сервисной экономике

В последние годы в условиях экономического роста деятельности коммерческих предприятий популяризируется необходимость сервисной логистики, которая позволяет оптимизировать издержки производственных и промышленных предприятий посредством передачи сервисной деятельности предприятиям, специализирующимся на сервисной логистике. Тем самым данные предприятия образуют отдельную отрасль и составляют так называемую сервисную экономику.

Сервисная экономика характеризуется такими факторами как сущность полезности товаров, которая отождествляется не только с материальным качеством, но и с развитием сопутствующих услуг и процессов, обеспечивающих эффективность бизнеса.

Это обусловлено тем, что в главной целью логистики является доставка продукции соответствующего качества и количества в срок, в необходимое получателю место при оптимальных с учетом достигаемого результата общих затратах на соответствующий логистический процесс, т. е. затратах на снабжение, хранение, производство, упаковку, сбыт, транспортировку, а также получение, обработку и передачу информации. [9, С. 13-14].

В логистике основными логистическими потоками являются материальный, финансовый, информационный,

поток сервисных услуг, которые циркулируют, как самостоятельные, так и обеспечивающие, сопровождающие потоки в виде процессов преобразований в социальных, экономических системах во времени и пространстве [18, С.10].

Логистические услуги составляют существенную долю в международной, национальной, региональной логистике в ее системах товаропроводящих и торговых сетях, логистических цепях поставок [18, С. 11]. Лукинский В.С. отмечает, что термин «управление цепями поставок» используется наравне с «логистикой» и часто вместе с «логистикой». [14, С. 15].

В своих работах Мясникова Л.А. определила, что цепь поставок представляет собой совокупность организаций, вовлеченных в различные процессы и виды деятельности, направленные на создание ценности в виде товаров или услуг для конечного потребителя [17, С. 21].

Сущность и взаимодействие в рамках логистической цепи раскрыто в исследованиях Афанасенко И.Д. [1, С. 50-51]. Чтобы такая цепь работала эффективно, логистика должна решить сложнейшую задачу синхронизации движения материальных ресурсов и информации между многочисленными бизнес-процессами в системе управления поставками.

Управление цепью поставок означает координацию всей совокупности процесса воспроизводства, включающего поставку сырья, производство продукта, упаковку продукции и доставку ее конечному потребителю.

Как отмечает Афанасенко И.Д. логистическую цепь можно представить, как группу субъектов – партнеров, которые совместно перерабатывают основные сырьевые товары (так называемые восходящие потоки), трансформирующиеся в готовую продукцию.

В качестве примера логистической цепи можно привести следующую связку партнеров:

- поставщик,
- перевозчик,
- таможенный посредник,
- склад,
- покупатель.

Менеджмент логистической цепи принимает множество оптимизационных решений: выбор перевозчика, таможенного посредника, экспедитора, устранение дублирующих звеньев, рационализация логистических функций, перераспределение издержек на перевозку и складирование.

Эффективное функционирование логистики на предприятии непосредственно повышает конкурентоспособность отечественных предприятий, тем самым оказывая положительное влияние на развитие национальной экономики и повышения уровня жизни населения. Логистическая отрасль испытывает постоянные трансформации, и те компании, которые следят за этими тенденциями и внедряют их в свою работу, обеспечивают себе существенное преимущество на рынке.

Влияние логистики на результаты предприятия очевидно, она способствует повышению производительности общественного труда, сокращению объемов запасов, оптимизации времени доставки товаров.

Способы влияния логистики на эффективность бизнеса более подробно раскрыты Лукинским В.С. [14, С. 12-13]. Логистика оказывает влияние:

- а) на операционные расходы в части логистических затрат, предусматривая сокращение за счет устранения неэффективных операций грузопереработки, через оптимизацию используемого транспорта (грузовместимость, минимизация пробега);
- б) на продажи за счет минимизации циклов доставки, за счет исключения дефицита товаров;
- в) на активы (инвестиции) за счет увеличения ликвидности и оборачиваемости (увеличение точности выполнения заказов предполагает своевременность оплаты счетов получение денежных средств в расчетах).

Абрамова Е.Р. в своих трудах отмечает, что логистика охватывает значительную часть услуг, оказываемых потребителям [2, С. 4]. В свою очередь, определение логистической услуги тесно связано с удовлетворением заказчика. Таким образом, уровень логистического сервиса напрямую влияет на деятельность компании, на ее успешную работу на рынке, транзакционные и операционные издержки и, как следствие, на рентабельность организации в целом, определяя не только уровень лояльности существующих клиентов, но и объем потенциальных клиентов, готовых платить за услуги компании. Как результат, возможности обслуживания можно использовать для того чтобы создать цепь поставки клиента и поставщика, предоставив соответствующее обслуживание, что обеспечит конкурентное преимущество и приведет к увеличению удельного веса на рынке.

Мясникова Л.А. представляет схематично концепцию логистики с позиций условий ее реализации и результатов, то есть входа и выхода (рис. 1) [17, С.10].

Рисунок 1 - Концепция логистики: вход и выход

Можно определить логистический сервис как комплекс услуг, которые оказываются во время проведения и оформления заказа, покупки, поставки и дальнейшего обслуживания товара.

Итак, в сервисной экономике предприятия нацелены главным образом на полное удовлетворение запросов клиентов. При этом меняется стиль менеджмента, его отличительными особенностями становятся гибкость, быстрота принятия решений, сетевая организация, свобода маневра и открытость.

Сервисную логистику можно рассматривать как концепцию, сформированную в рамках институционального подхода, которая определяет процесс институционализации логистики в сфере услуг.

1.2 Понятие и виды логистического сервиса

Развитие услуг сервиса в соответствии с современными требованиями крайне важно. На данный момент возможность резкого повышения качества логистических услуг на предприятиях, производящих ту или иную продукцию зачастую ограничено. Именно по этой причине многие предприниматели предпочитают обращаться к логистическому сервису со стороны, так как это эффективное средство повышения конкурентоспособности.

Как отмечает в своих работах Абрамова Е.Р. [2, С. 5] целью логистического сервиса является обеспечение надежности в функционировании всей цепи поставок в совокупности и достижение наилучшего финансового результата.

Объект логистического сервиса — это потребители материального потока в звеньях цепи поставок.

Предмет логистического сервиса выражен набором услуг, которые связаны с преобразованием материальных, информационных и финансовых потоков в цепи поставок.

К важнейшим положениям сервисной логистики, имеющим стратегический характер Абрамова Е.Р. отнесла:

1. Ориентацию по предпочтениям клиентов, постоянная взаимосвязь с потребителями логистических услуг.
2. Наличие у сервисного предприятия стратегии развития.
3. Взаимосвязь сервисной логистики с маркетингом и финансовым менеджментом.
4. Построение взаимовыгодных отношений между персоналом сервисного предприятия и потребителями услуг.
5. Гибкость сервисного обслуживания, готовность учитывать требования и предпочтения клиентов при их изменении.
6. Обеспечение высокого качества сервисного обслуживания.

Учитывая возрастающую сложность интеграции бизнес-процессов, в центре внимания большинства организаций в настоящее время находится движение в сторону увеличения числа клиентов с целью удовлетворения и создания ценностей. Этот факт связывает понятие логистический сервис с понятием качества логистического сервиса, воспринимаемого со стороны клиента.

Мясникова Л.А. совершенно справедливо отмечает, что логистический сервис на предприятии и в цепи поставок имеет цель – удовлетворить потребности клиентов, следовательно, сервис должен быть гибким, то есть направлен на меняющиеся требования рынка [17, С. 14].

Логистический сервис автор предлагает рассматривать в качестве особого инструмента, направленного, с одной стороны, на удовлетворение потребностей потребителей в широком смысле при заданных параметрах совокупных издержек, с другой – на получение прибыли и рост рыночной власти. Сервисная логистика как сервисная система графически может быть представлена в виде схемы (рис. 2).

Рисунок 2 - Структурный состав сферы логистического сервиса [17, С. 36]

Задачи логистического обслуживания делятся на три основные группы (рис.3).

Существуют различные подходы к классификации логистического сервиса [17, 1, 2 и пр.]. Но все специалисты придерживаются единого мнения и выделяют следующие виды логистического сервиса, не раскрывая принципов классификации (рис. 4).

Рисунок 3 - Задачи логистического обслуживания

Рисунок 4 - Виды логистического сервиса

Сервисное обслуживание начинается еще до начала процесса продаж тем, что создается благоприятный климат для качественного обслуживания клиентов.

Уровень логистического обслуживания непосредственно влияет на успешность деятельности компании на рынке, на ее общие логистические издержки и, как итог, на рентабельность организации, определяя не только лояльность уже имеющихся потребителей, но и процент потенциальных клиентов, готовых воспользоваться услугами компании.

1.3 Показатели оценки качества логистического сервиса

Набор оценочных критериев для каждого сервисного предприятия достаточно специфичен и индивидуален. Оценку уровня логистического сервиса определенного поставщика можно провести используя следующие критерии:

- надежности поставок — или его способности в соблюдении договорных сроков и объемов поставок;
- скорости поставок;
- гибкости поставок — или его способности своевременно учитывать возникающие требования и условия поставок клиента: по форме и комплектации заказа, вида тары и упаковки и т. д.;
- наличия достаточности запасов на складе поставщика;
- возможности кредитования оказываемого сервиса.

Важно отметить, что оценка качества предоставляемой услуги значительно отличается от оценки качества продукции и обычно воспринимается как более сложная. Этот факт объясняется отличиями материальных продуктов от услуг. Многообразие логистической деятельности определяет состав и содержание показателей, ее характеризующих [17, С. 45].

По мнению Григорьева М.Н., Долгова А.П. и Уварова С.А. [7, С. 6] основными логистическими показателями являются следующие:

- показатель частоты оборачиваемости всех запасов, определяемый через отношение товарооборота к размеру складских запасов;
- показатель общих затрат на материально-техническое обеспечение, приходящийся на единицу товарооборота;
- показатель готовности поставщика, рассчитываемый как отношение объёма удовлетворенных потребностей клиентов в указанный срок к общему объему потребностей за определенный период,
- показатель затрат на логистику, их доля в составе общих расходов;
- показатель периода оборота материальных ресурсов (в днях),
- показатель расходов на одну отправленную единицу перевозимых грузов,
- показатель расходов на тонно-километр перевозимой продукции,
- показатель загрузки складов и парка используемых транспортных средств,
- оценка риска, связанного с содержанием и складированием запасов.

Так же в дополнение к вышеперечисленным, применяются показатели поставок и ритмичности работы, при необходимости в части оценки отдельных сторон логистического процесса.

Показатели поставок выражены через оценку объема, структуры, ритмичности поставок. Так, например, выполнение обязательств в физическом объеме поставок можно определить, сопоставив объем поставленной в счёт договорных обязательств продукции по факту с её объемом по договорам поставки.

Показатели ритмичности характеризуют долю размера фактически перевозимой продукции по плану за определенный отрезок времени к общему объему произведенных работ на период.

Если же необходимо оценить саму технологию в логистике, качество логистики как системы физического распределения, то об этом целесообразнее судить по следующим показателям:

- скорость доставки, надежность поставки,
- способность системы к немедленному удовлетворению спроса.

Как функция, логистика оказывает существенное влияние на общие финансовые показатели организации. Влияние логистики на состояние имущества определена на рисунке 5.

Рисунок 5 - Влияние логистики на объемы доходов фирмы

Остановимся на этом подробнее.

Оборотные средства под воздействием эффективной логистики могут быть сокращены через снижение уровня запасов, происходит высвобождение средств в расчетах и на остатках счетов, т.е. используются более производительнее, тем самым снижая зависимость от привлечения дополнительных заемных ресурсов финансирования.

В части долгосрочных активов происходит укрепление стоимости имущества за счет 100%-го использования складских площадей, оборудования погрузки/ разгрузки, транспортных средств которые необходимы для основной деятельности.

В области увеличения объемов продаж логистика позволяет не только увеличить ее размеры, но и способна обеспечить высокую рыночную долю на конкурентном рынке за счет оптимизации транспортных процессов в цепи поставок.

Маржа прибыли под влиянием эффективной логистики может показать рост за счет сокращения издержек. Логистический сервис способен увеличить повысить цену сервисных услуг за счет обеспечения ее более удобного получения, за счет увеличения скорости доставки заказа или за счет сокращения времени на его выполнение.

В своих трудах Абрамова Е.Р. [2, С. 59] ушла особенности посреднической деятельности в сервисных компаниях и представила следующую классификацию показателей, которые способны охарактеризовать сервисные услуги в цепи поставок при их формировании и потреблении на рынке, которые отражены на рисунке 6.

Таким образом, рассмотренные общие экономические показатели деятельности сервисных предприятий, позволяют сделать вывод об успешности компании на рынке, демонстрируют общую эффективность работы логистических предприятий.

1. Афанасенко, И.Д. Логистика снабжения : Учебник для вузов. 3-е изд. / Стандарт третьего поколения [Электронный ресурс] / И.Д. Афанасенко, В.В. Борисова. - Санкт-Петербург : Питер, 2018. - 384 с.
2. Абрамова Е.Р. Логистический сервис: учебное пособие / Е. Р.Абрамова; М-во образования Российской Федерации, Российская экономическая акад. им. Г. В. Плеханова. - Москва : Спутник+, 2018. - 204 с.
3. Воробьева А.К. Виды логистического сервиса в цепях поставок // А.К. Воробьева // Вестник науки и образования. - 2018. - №2. - С. 36-38.
4. Гаджинский А. М. Логистика: Учебник / А. М. Гаджинский. — 21-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к», 2017. — 420 с.
5. Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., перераб, и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 342 с.
6. Конотопский, В. Ю. Логистика: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ю. Конотопский. — 4-е изд., исп., и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 143 с.
7. Левкин Г.Г. Логистика. Теория и практика: учебник и практикум для вузов / г. Г. Левкин. - 2-е издание. - М. Издательство Юрайт, 2019. — 187 с.
8. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Основы логистики: Учебное пособие / Б.А. Аникин, Т.А. Родкина, В.А. Волочиенко. - М., 2018. - 247 с.
9. Логистика: тренинг и практикум: Учебное пособие / Б.А. Аникин, В.М. Вайн, В.В. Водянова. - М., 2018. - 177 с.
10. Матвеев И.А. Инновационные решения в области логистики / Матвеев И.А. // Студенческий: электрон. журн., 2019. — № 17(61). — С.1-10.
11. Метельская М.Н. Оценка состояния и тенденция развития цепей поставок авиационно-технических изделий авиакомпаний // Интерактивная наука, 2018. - № 11 (33). - С. 45-47.
12. Никишов С.И. Применение нечеткой композиции для моделирования логистических потоков // Вопросы инновационной экономики, 2017. - № 3. - С. 247-256.
13. Родкина Т.А. Логистика информационных потоков: состояние и перспективы // Вестник Университета (Государственный университет управления), 2017. - №5. - С. 144-148.
14. Скоробогатова Т.Н. К вопросу о структуре потоков в сервисной логистике. Логистический менеджмент. Ресурсы информация снабжение конкуренция., - 2019. — № 4. С. 28-32.
15. Стерлигова, А.Н. Управление запасами в цепях поставок [Электронный ресурс] : Учебник/А.Н. Стерлигова. Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2018 .— 430 с.
16. Фирсова Т.В., Шойропов Б.Б. Проблемы управления запасами на предприятиях // Студенческий: электрон. научный журн, 2019. — № 23(67). — С.45-52.

17. Цопарь Л.В., Корчагина Е.В. Методологический подход к определению выбора поставщика сервисного предприятия // Студенческий: электрон. научный журн, 2019. — № 17(61). — С.10-20.
18. Эглит Я.Я., Эглите К.Я., Ковтун А.А., Денисова Е.Р. Повышение роли логистического сервиса при выполнении транспортных услуг// ФГБОУ ВО «Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова» ЧОУ ВПО «Санкт - Петербургский институт экономики и управления», 2019. — № 2. — С.142-145.
19. Яхнеева И.В. Прогнозирование логистических процессов в условиях неопределенности // Российское предпринимательство, 2019. – № 9. – С. 118-125.
20. Варламова Д.В. Оценка качества в логистическом сервисе // Актуальные проблемы менеджмента: менеджмент как важнейший фактор экономического роста и подъема уровня жизни в регионах материалы международной научно-практической конференции. Санкт-Петербургский государственный университет. 2019. [Электронный ресурс]. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=37415288>(дата обращения: 29. 04. 2020)
21. Воробьева А.К. Виды логистического сервиса в цепях поставок [Электронный ресурс]. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32430831> (дата обращения:29. 04.2020)
22. Никишов С.И. Мероприятия для повышения эффективности интегрированной логистики // Экономические отношения. – 2019. – Том 9. – № 3. – С. 2107-2116. – doi: 10.18334/eo.9.3.40817 [Электронный ресурс]. URL: <https://creativeconomy.ru/lib/40817> (дата обращения:19. 04.2020).
23. Никишов С.И. Формирование и развитие адаптивно-интегрированной логистики на основе интеллектуальных технологий // Российское предпринимательство. – 2019. – Том 20. – № 1. – С. 393-400. – doi: 10.18334/rp.19.12.39627 [Электронный ресурс]. URL: <https://creativeconomy.ru/lib/39627> (дата обращения:19. 04.2020).
24. Селиверстов А.С., Постнов В. В., Уткин Д.Ю., Николаева К. А., Семидотченко А. Р. Управление качеством логистического сервиса [Электронный ресурс]. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32629762> (дата обращения:19. 04.2020).
25. Учирова М.Ю. Концептуально-организационные особенности управления логистическим сервисом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=37144138> (дата обращения: 10. 04.2020)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/vkr/112628>