

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/magisterskaya-rabota/162535>

Тип работы: Магистерская работа

Предмет: Логистика

Введение 5

1 Обзор возможных несоответствий в логистических операциях 8

1.1. Несоответствия в базисных логистических операциях 10

1.2 Несоответствия в поддерживающих логистических операциях 24

1.3 Несоответствия в ключевых логистических операциях 30

1.4 Методы решения проблем несоответствия в транспортной логистике 34

Выводы к Главе 1 43

2 Обзор материалов по проблеме несоответствий в транспортной логистике 44

2.1 Анализ проблемы несоответствий в материалах по данной тематике 44

2.2 Виды выявленных несоответствий в транспортной логистике 51

Выводы к Главе 2 54

3 Исследование несоответствий в транспортной логистике и пути их ликвидации 55

3.1 Выработка рекомендаций по ликвидации несоответствий в транспортной логистике. Моделирование несоответствий в транспортной логистике 55

3.2 Разработка методики определения причин возникновения несоответствий в транспортной логистике 57

Заключение 62

Список используемой литературы 63

Приложение 67

Введение

В выпускной квалификационной работе бакалавра «Повышение качества продукции на примере АО «Сосновскагропромтехника» на основе анализа рекламаций» было изучено, что большое количество рекламаций поступающих от потребителя связаны непосредственно с возникновением несоответствий в логистических операциях. Данная проблема актуальна не только на примере которого была рассмотрена бакалаврская работа, но и в любой практической реализации где присутствует логистическая система. От процесса движения грузов до процессов перемещения заказов в рыночном пространстве, охватывает большое количество разнородных аспектов, работа которых находится под воздействием различных факторов и сопряжена с определенным риском. Поэтому в данной работе было проведено исследование возникновения несоответствий в логистических операциях.

В логистике различия между продавцами и покупателями касаются времени, места, количества и ассортимента, которые необходимо преодолеть при планировании структуры каналов сбыта; Продавцы часто производят товары временами (временное несоответствие) и местами (пространственное несоответствие), а также в количествах (несоответствие количества) и ассортименте (несоответствие ассортимента), которые не подходят покупателям, и поэтому они должны быть отрегулированы участниками логистической цепочки определенными способами. Так как несоответствия могут быть самого разного характера, то работа, цель которой исследование появления несоответствий в логистических операциях, является актуальной.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

- проанализировать возможные несоответствия в базисных, поддерживающих и ключевых логистических операциях;
- определить специфику несоответствий в транспортной логистике;
- сформулировать причины появления несоответствий в транспортной логистике;
- определить предупредительные меры в отношении несоответствий в транспортной логистике;
- провести обзор материалов по проблеме несоответствий в транспортной логистике (ГОСТы и Технические условия);
- охарактеризовать виды выявленных несоответствий в транспортной логистике;

- предложить методы решения проблем несоответствия в транспортной логистике;
- выработать рекомендации по ликвидации несоответствий в транспортной логистике;
- предложить пути моделирования несоответствий в транспортной логистике;
- разработать методику определения причин возникновения несоответствий в транспортной логистике.

Объектом исследования в данной работе являются несоответствия, а предметом – логистические операции. Методами исследования послужили методы наблюдения, анализа и сбора информации. Кроме того, был применен статистический метод для оценки полученных результатов.

Материалами исследования послужили материалы по проблеме несоответствий в транспортной логистике – ГОСТы и Технические условия, а также работы по исследованию несоответствий в логистике Б. А. Аникина, И. Н. Лаврикова, С. Н. Саломатова, В. А. Шумаев и др.

Теоретическая значимость исследования заключается в возможности применять полученные результаты в разработке способов выявления и ликвидации несоответствий в логистике.

Практическая значимость исследования заключается в возможности практического применения полученных результатов при построении моделей систем по обнаружению и ликвидации несоответствий

Структура исследования состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемой литературы.

1 Обзор возможных несоответствий в логистических операциях

По мнению российских ученых и специалистов (определения приведены в Приложении), в широком смысле логистика – это наука об управлении и оптимизации материальных потоков, потоков услуг и связанных с ними информационных и финансовых потоков в определенной микро-, мезо- или макроэкономической системе для достижения поставленных перед системой целей.

В узком смысле (с позиций бизнеса) логистика – это интегральный инструмент менеджмента, способствующий достижению стратегических, тактических или оперативных целей организации бизнеса за счет эффективного (с точки зрения снижения общих затрат и удовлетворения требований конечных потребителей к качеству продуктов и услуг) управления материальными и (или) сервисными потоками, а также сопутствующими им потоками информации и финансовых средств [18].

Кроме материальных потоков, для оптимальной работы логистики важен также информационный поток, который несет в себе сведения о требованиях к ассортименту продукции, качеству товара, процедуре заказа и доставки продукции на рынок. В логистике обособленная совокупность действий, направленная на преобразование материального или информационного потока, называется логистической операцией [2]. Несоответствие между необходимым (желаемым) и фактическим положением дел в области логистической деятельности предприятия, формируют логистическую проблему: не допустить несоответствие или произвести корректирующие действия при появлении несоответствия.

Проблемы определяются на основе функционирования логистической системы и ограничений внешней среды. К логистической системе могут предъявляться следующие требования: гибкость, необходимость быстрой адаптации к изменениям внешней среды в условиях политической и экономической нестабильности, возможности функционирования при неразвитой инфраструктуре и сфере обращения и др.

Рисунок 1 – Логистические операции производственного предприятия

Предоставление качественных услуг — совокупность разработки, внедрения и контроля бизнес-процессов для того, чтобы достичь качественного обслуживания клиентов. Качество выполнения логистических операций, к которым относятся три основные группы, как это показано на рис.1, а именно, на базисные, ключевые и поддерживающие, регулируется определенными стандартами.

Требования к качеству на международном уровне определены стандартами ISO 9000.

Стандарт ISO 9000 содержит руководящие указания относительно деятельности в области качества, а кроме того, указывает на управление качеством. Управление качеством связывается с предупредительной, надзорной и корректирующей функциями с оперативным характером.

Целью введения системы менеджмента качества в отделе логистики применительно к складским, закупочным и транспортным бизнес-процессам, является предоставление качественных логистических услуг.

1.1. Несоответствия в базисных логистических операциях

Рассмотрим несоответствия, которые могут иметь место в базисных операциях предприятия. Предприятие может быть производственное, коммерческое, финансовое, инновационное. Рассмотрим для примера

производственное предприятие, как наиболее показательное для данного исследования с точки зрения представленных логистических операций.

Недооценка продолжительности производственного процесса является одним из основных факторов, определяющих возникновение задержек в продолжительности отдельных операций, включенных в производственный процесс. Возникновение недооценки сроков производства влечет за собой множество негативных последствий, которые включают, среди прочего: недооценку производственных мощностей компании, накопление промежуточных запасов, затруднение планирования производственного процесса (составление графика производственного процесса) и увеличение производственных затрат.

Проблема ошибочной оценки длительности производственного процесса чаще всего встречается на производственных предприятиях, специализирующихся на серийном или массовом производстве, реализованном в параллельной или последовательно-параллельной системе. К основным причинам, занижающим продолжительность производственного процесса, относятся ошибки в планировании производства, неправильное определение продолжительности отдельных операций, выполняемых в рамках анализируемого производственного процесса, сложность производственных операций и структура занятости.

На возникновение задержек в производственном процессе также могут влиять аварийные события, которые приводят к недооценке и затратам для предприятия (включая социальные и экономические затраты). Во многих случаях используется множество алгоритмов для уменьшения недооценки, оптимизации и планирования всего производственного процесса [21].

Производственные компании в странах с относительно высоким уровнем заработной платы работают в конкурентной среде в нестабильных рыночных условиях, что порождает ряд взаимодополняющих проблем [16]: в условиях глобализированной экономики конкуренты из развивающихся стран стремятся наверстать упущенное с точки зрения высоких доходов. качественные продукты и услуги, в то время как растущие ожидания клиентов в отношении продуктов с индивидуальными особенностями и короткими сроками поставки вынуждают эти компании производить большое количество индивидуализированных мелкосерийных продуктов в производственных цехах со сложными материальными потоками [17] [24].

Исследования показывают, что производственные компании, которым удается справиться с этими проблемами, сохраняя при этом строгое соблюдение обещанных сроков поставки, обладают значительным конкурентным преимуществом [25]. Несмотря на важность, производственные компании часто испытывают трудности с выполнением этой логистической цели из-за непредсказуемых отклонений, вызванных отказами оборудования, отсутствием сырья или краткосрочной сменой клиентов [22].

Основными стратегиями производственного предприятия являются планирование и контроль (production planning and control (PPC)).

Планирование производства включает в себя определение того, что производить, когда производить, сколько производить и многое другое. Долгосрочное планирование производства необходимо для полной оптимизации производственного процесса.

В свою очередь контроль производства использует различные методы управления для достижения оптимальной производительности производственной системы для достижения целевых показателей производительности. Внедрение на производстве двух данных стратегий можно считать основной предпосылкой для преодоления этих неизбежных потрясений, которые возникают в каждой производственной системе и усиливаются динамическими рыночными условиями [24]. Планирование и контроль требуют применения определенных инструментов.

В качестве таких инструментов выступают ИТ-системы, которые поддерживают краткосрочные и среднесрочные задачи планирования и мониторинга производственных процессов. Эти так называемые системы расширенного планирования. Advanced Planning and Scheduling (APS) интегрируют основные данные, которые обычно хранятся в базе данных предприятия.

Потребность в автоматизации управленческих процессов впервые была осознана в конце 60-х, в связи с этим родилась идея: организовать труд управленцев при помощи автоматизированной системы примерно так, как конвейер организует труд рабочих. В итоге появились концепции регулярного менеджмента, опирающегося не на талантливых одиночек, а на формально описанные процедуры, делающие эффективным труд каждого управленца. Рассмотрим их подробнее.

MRP - Material Resource Planning (Планирование потребностей в материальных ресурсах) заключается в том, чтобы минимизировать издержки, связанные со складскими запасами (в том числе и на различных участках в производстве). В основе этой концепции лежит следующее понятие - Bill Of Material (BOM - спецификация изделия, за которую отвечает конструкторский отдел), который показывает зависимость спроса на сырье,

полуфабрикаты и пр. в зависимости от плана выпуска (бюджета реализации) готовой продукции. У MRP есть серьезный недостаток. Его суть в том, что, рассчитывая потребность в материалах, мы не учитываем (как минимум) производственные мощности, их загрузку, стоимость рабочей силы и т.д. Поэтому, возникла концепция MRP II.

MRP II позволял планировать все производственные ресурсы предприятия (сырье, материалы, оборудование, персонал и т.д.). Впоследствии концепция MRP II развивалась, и к ней постепенно добавлялись возможности по учету остальных затрат предприятия - появилась концепция ERP (Enterprise Resource Planning - Планирование ресурсов предприятия), называемая иногда также планированием ресурсов в масштабе предприятия (Enterprise-wide Resource Planning).]

Широкое распространение также получили концепции CRM (Customer Relations Management) и SCM (Supply Chain Management) – управление отношениями соответственно с заказчиками и с поставщиками. Следующая концепция - CSRP - Customer Synchronized Resource Planning (Планирование ресурсов, синхронизированное с покупателем) охватывает также и взаимодействие с клиентами: оформление наряд-заказа, техзадание, поддержка заказчика на местах и пр. На рис 2 показана связь вышеперечисленных концепций.

Рисунок 2 - Связь логистических концепций

Таким образом, если MRP, MRP-II, ERP ориентировались на внутреннюю организацию предприятия, то CSRP включил в себя полный цикл от проектирования будущего изделия, с учетом требований заказчика, до гарантийного и сервисного обслуживания после продажи. Основная суть концепции CSRP в том, чтобы интегрировать Заказчика (Клиента, Покупателя и пр.) в систему управления предприятием. То есть не отдел сбыта, а сам покупатель непосредственно размещает заказ на изготовление продукции - соответственно сам несет ответственность за его правильность, сам может отслеживать сроки поставки, производства и пр. При этом предприятие может очень четко отслеживать тенденции спроса и т.д.] Таким образом, можно сказать, что несоответствия, которые могут возникнуть при производстве, в конечном итоге, вызваны ошибками не только людей, но и автоматизированных систем, в передаче производственных данных.

Важность обеспечения высокого качества данных в процессах PPC резко возрастет в ближайшем будущем, когда производственные компании продолжат выходить за рамки бережливого производства и следовать концепции умных заводов и Industry 4.0 (Industry 4.0- это автоматизация традиционных

1. Адвантум АТП [Электронный ресурс], Режим доступа: <https://advantum.ru/>
2. Аникин Б.А. Логистика: учебное пособие/ Под ред. Б. А. Аникина. - М.: ИНФРА-М, 2015
3. Ганиева Н. М. Логистика производственных процессов : учеб. пособие / Н. М. Ганиева. – Омск : Изд-во ОмГТУ, 2012 – 248 с.
4. Главацкая Т.В. Концепция бережливой логистики // Актуальные научные исследования в современном мире. 2019. № 1-2 (45). С. 73–78.
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартиформ, 2015. 48 с.
6. ГОСТ Р 51005–96 (Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества).[Электронный ресурс] <https://docs.cntd.ru/document/1200006075>
7. Гради Буч, Джеймс Рамбо, Ивар Якобсон Язык UML. Руководство пользователя / Гради Буч, Джеймс Рамбо, Ивар Якобсон, 2015. - 483 с.
8. Гаджинский А.М. Логистика: учебное пособие / А.М. Гаджинский. - М.: Изд-во: Дашков и Ко, 2016.
9. ГОСТ Р 51005-96 Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс] <http://www.packer3d.ru/handbook/GOST-P-51005-96>
10. Гушян Я. Г. Логистический подход к обеспечению качества изготовления деталей машин [Электронный ресурс] https://www.elibrary.ru/download/elibrary_17773589_84738290.pdf
11. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с.
12. Ефимова О.В. Логистика: Учебник/ О.В. Ефимова. - М.: Дрофа, 2016
13. Исаев, Г.Н. Проектирование информационных систем: Учебное пособие / Г.Н. Исаев. - М.: Омега-Л, 2016. - 424 с.
14. Исламова О. В., Волкова Р. М. Повышение эффективности внутреннего аудита процессов предприятия // Качество. Инновации. Образование. 2018. № 6. С. 109–113.

15. Классификация и виды грузов [Электронный ресурс] <https://cc-customs.ru/poleznaya-informaciya/klassifikaciya-i-vidy-gruzov/>
16. Красюк О. П. Тактика управления поставщиками как концепция устойчивого развития предприятия [Электронный ресурс] https://www.elibrary.ru/download/elibrary_41833411_61561257.pdf
17. Протасова Л.Г., Зуева О.Н. Внутренний аудит процес-сов складской логистики [Электронный ресурс] <http://fundamental-research.ru/pdf/2020/6/42787.pdf>
18. Репин, В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедре-ние, управление / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 512 с.
19. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ [Электронный ресурс] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_43006/
20. Федорова, Г. Н. Информационные системы / Г. Н. Фе-дорова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 208 с.
21. Чистова, Д. В. Проектирование информационных си-стем / Д. В. Чистова. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 258 с.
22. Brecher C (ed.). Integrative production technology for high-wage countries. Berlin: Springer; 2012.
23. Data Mining [Электронный ресурс] <https://habr.com/ru/company/skillfactory/blog/524336/>
24. ElMaraghy HA, AlGeddawy T, Azab A, ElMaraghy W. Change in Manufacturing – Research and Industrial Challenges. In: ElMaraghy HA (ed.). Enabling manufacturing competitiveness and economic sustainability: Proceedings of the 4th International Confer-ence on Changeable, Agile, Reconfigurable and Virtual production (CARV 2011), Montreal, Canada, October 3rd-5th 2011. Berlin: Springer; 2011, p. 2-9.
25. Hirschi J. C. The role of research in the coal-mining indus-try: Moving forward using lessons from the past // Advances in Pro-ductive, Safe, and Responsible Coal Mining. Woodhead Publishing, 2019. P. 303-312.
26. Industry 4.0: 7 Real-World Examples of Digital Manufac-turing in Action [Электронный ресурс] <https://amfg.ai/2019/03/28/industry-4-0-7-real-world-examples-of-digital-manufacturing-in-action/>
27. Lakshminarayan K, Harp SA, Samad T. Imputation of missing data in industrial databases. Applied Intelligence 1999;1(3):259-275.
28. Nowacki K. Inconsistencies in the Production Process Re-sulting From the Employment Structure [Электронный ресурс] https://www.researchgate.net/publication/337814470_Inconsistencies_in_the_Production_Process_Resulting_From_the_Empl
29. Schuh G, Stich V (eds.). Produktion am Standort Deutschland (Production in Germany). Survey. Aachen; 2013.
30. Schuh G, et al. Achieving Higher Scheduling Accuracy in Production Control by Implementing Integrity Rules for Production Feedback Data. Procedia CIRP 2014;19:142-147
31. Wiendahl HP. Betriebsorganisation für Ingenieure (Enter-prise organisation for engineers). Munich: Hanser; 2008.
32. Schuh, G. Effizient, schnell und erfolgreich: Strategien im Maschinen-und Anlagenbau (Efficient, fast and successful: strategies in mechanical and plant engineering). VDMA; 2007

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/magisterskaya-rabota/162535>