

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/diplomnaya-rabota/188106>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Логистика

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ 6

2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА 7

2.1 Роль логистики в сервисной экономике 7

2.2 Понятие и виды логистического сервиса 11

2.3 Показатели оценки качества логистического сервиса 14

3. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА ООО «ГЛОБЕКС» 21

3.1 Характеристика деятельности предприятия 21

3.2 Организация логистических процессов ООО "Глобекс" 36

3.3. Анализ качества логистического сервиса 43

3.4 Разработка оценки системы качества логистического сервиса с применением KPI 50

3.5. Оценка эффективности предложенных мероприятий 57

4. ВЫВОДЫ ПО РАБОТЕ 60

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 62

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 65

ПРИЛОЖЕНИЯ 69

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] учла 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.

Рисунок 6 - Показатели, характеризующие эффективность логистического сервиса [2, С. 59]

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

Следовательно, значимость логистического сервиса и оценки показателей, характеризующих его эффективность необходима так как:

- практически все производственные и торговые организации и предприятия в определенной степени зависят от перемещения и транспортировки материальных ценностей;

- требуются большие затраты на организацию логистического сервиса;
- влияют на размер получаемой прибыли и других показателей организационной деятельности;
- имеет достаточно стратегическую значимость, что обусловлено ролью принимаемых решений в системе логистического сервиса, которые способны оказать влияние на характеристику выполняемых логистических услуг;
- выступает связующим звеном с поставщиками, что позволяет в перспективе развивать и строить с ними взаимовыгодные и долгосрочные взаимоотношения;
- связывает заказчиков той или иной перевозимой продукции с потребителями этой продукции, влияя при этом на степень удовлетворения потребителей;
- оказывает ведущее влияние на время доставки и выполнения заказа, обеспечивает надежность доставки и другие параметры в обслуживании потребителей;
- определяет места размещения сервисных предприятий элементов инфраструктуры;
- участвует в создании корпоративного облика сервисной компании;
- способен стимулировать развитие бизнеса не только в рамках сервисного предприятия, но и других организаций, таких как поставщиков и посредников, которые предлагают специализированные услуги.

Рост конкуренции на рынке логистических услуг, увеличение сложности логистических систем, повышение ответственности и поддержания заданного уровня логистического обслуживания для конечного потребителя в цепях поставок, рост возможностей информационных технологий служит основным фактором, способным определить направление исследований в области надежности, эффективности логистических систем в цепях поставок.

Проведенное исследование позволило установить, что цель логистики сервисного предприятия является обеспечение получения (доставки) продукции потребителю в нужное время и место при минимально возможных совокупных затратах.

3. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА ООО «ГЛОБЕКС»

3.1 Характеристика деятельности предприятия

ООО "Глобекс" зарегистрирована 29 апреля 2008 г. регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №15 по Санкт-Петербургу. Руководитель организации: генеральный директор Андреев Андрей Юрьевич. Юридический адрес ООО "Глобекс" - 196247, город Санкт-Петербург, площадь Конституции, дом 2 литера а, часть помещения 21н (комн. 30).

Основным видом деятельности является деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками, зарегистрировано 13 дополнительных видов деятельности. Организации присвоены ИНН 7816441242, ОГРН 1089847179762, ОКПО 85542257.

Все виды деятельности осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ.

Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется специальными Федеральными законами, общество может заниматься только при получении специального разрешения (лицензии).

Предприятие является юридическим лицом, такой статус организация приобрела с момента ее государственной регистрации. Правовое положение определяется Гражданским кодексом РФ, Уставом, учредительным договором, другими нормативными документами. Общество может иметь гражданские

права и гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных действующим законодательством Российской Федерации и Уставом.

Выбор ООО в качестве организационно-правовой формы юридического лица для малого и среднего бизнеса оптимален.

Стоит заметить, что отсутствие личной материальной ответственности участников (первое и главное преимущество ООО перед другими формами хозяйственных организаций) не распространяется на случаи преднамеренного уклонения от уплаты налогов — в случае доказанного умышленного уклонения, как участникам, так и руководителю ООО грозят уголовные дела.

Особенностью в ООО «Глобекс» является использование следующего транспорта, арендованного у водителей, т.к. это сокращает затраты на налогообложении. В процессе перевозок используются следующие автомобили:

- MAN TGA грузоподъемностью 25 т 2 шт,
- Mercedes грузоподъемностью 22 т 2 шт,
- фургон Isuzu грузоподъемностью 10 т 2 шт,
- газель грузоподъемностью 5 т 3 шт,
- Volvo грузоподъемностью 23 т 3 шт.

Следует отметить, что затраты на ремонт и уплату налогов осуществляет сам водитель за свой счет, а руководство ООО «Глобекс» работает с покупателями, заключает с ними договора, оплачивает водителю автомобилей за каждую перевозку груза по установленным расценкам.

Этот вариант работы наиболее выгоден для предприятия, так как при наличии в собственности хотя бы одного транспортного средства возникают затраты в сумме 1852133,3 руб., а именно (MAN TGA грузоподъемностью 25 т):

- транспортный налог $\approx 34000,0$ руб.,
- налог на имущество $\approx 63800,0$ руб. (при стоимости 2900000,0 руб. и ставке налога 2,2%),
- годовые затраты на амортизацию $\approx 193333,3$ руб. (при стоимости 2900000,0 руб. и сроке полезного использования 15 лет),
- топливо $\approx 580000,0$ руб.
- затраты на текущий ремонт $\approx 508000,0$ руб. (в зависимости от пробега и износа автомобиля),
- зарплата водителя 468000,0 руб. (39,0 руб. * 12 мес.),
- ОСАГО - 5000,0 руб.

Перевозка груза на MAN TGA грузоподъемностью 25 т в ООО «Глобекс» стоит 20 руб. за км. В течении года по километражу пройдено 77106 км, следовательно, стоимость затрат на перевозки данным автомобилем составили 1542120 руб.

Таким образом, экономия составляет 310013,3 руб. (1852133,3-1542120,0).

Аренда автомобилей в специализированных организациях в среднем по городу составляет 25 руб. с км.

Следовательно, экономия при используемом варианте в ООО «Глобекс» составит 385530,0 (5 руб. * 77106 км).

Основные потребители: субъекты малого предпринимательства, частные лица, которые заинтересованы в доставке строительных материалов, бытовой техники, бытовой химии по городу и области.

Постоянные клиенты:

- ООО «Материк»,
- ООО «Аликом»,
- ООО «Октолант»,
- ООО «Строительный Торговый Дом «Петрович»».

С постоянными клиентами заключены долгосрочные договора по доставке грузов.

На рисунке 7 отражена структура оказываемых услуг по основным клиентам.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

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. Бауэрсокс Д. Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. - Москва: Олимп-Бизнес, 2017. - 218 с.

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. Кириченко А.В. Введение в транспортную логистику: учеб. Пособие / Кириченко А.В., Кузнецов А.Л., Ражев О.А., Фетисов В.А. – СПб: ГУАП, 2011. – 228 с.
7. 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.
8. Козлов, В.К. Проектирование логистических систем: учебное пособие / В.К. Козлов, И.Ф. Рудковский; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра логистики и упр. цепями поставок. — Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2016. — 93 с.
9. Левкин Г.Г. Логистика. Теория и практика: учебник и практикум для вузов / Г. Г. Левкин. – 2-е издание. – М. Издательство Юрайт, 2019. — 187 с.
10. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 359 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.
11. Матвеев И.А. Инновационные решения в области логистики / Матвеев И.А. // Студенческий: электрон. журн., 2019. — № 17(61). — С.1-10.
12. Метельская М.Н. Оценка состояния и тенденция развития цепей поставок авиационно-технических изделий авиакомпаний // Интерактивная наука, 2018. – № 11 (33). – С. 45-47.
13. Никишов С.И. Применение нечеткой композиции для моделирования логистических потоков // Вопросы инновационной экономики, 2017. – № 3. – С. 247-256.
14. Переверзев П.А. Управление логистическими издержками: учебное пособие / П.А. Переверзев; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра логистики и упр. цепями поставок. — Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2016. — 74 с.
15. Петров, А.Н. Стратегический менеджмент: Учебник для вузов. 3-е изд. Стандарт третьего поколения [Электронный ресурс] / А.Н. Петров.— Санкт- Петербург : Питер, 2015. — 400 с.
16. Петухов Д.В. Основные этапы разработки стратегии развития национальной логистической системы Российской Федерации / Д.В. Петухов, А.В. Аверин // Современные проблемы управления природными ресурсами и развитием социально-экономических систем материалы XII международной научной конференции: в 4-х частях, 2016. – С. 452-463.
17. Родкина Т.А. Логистика информационных потоков: состояние и перспективы // Вестник Университета (Государственный университет управления), 2017. – №5. – С. 144-148.
18. Сергеев В. И., Эльяшевич И. П. Логистика снабжения: учебник. М.: Рид Групп, 2016. – 416 с.
19. Скоробогатова Т.Н. К вопросу о структуре потоков в сервисной логистике. Логистический менеджмент. Ресурсы информация снабжение конкуренция,. – 2013. — № 4. С. 28-32.
20. Стоякова К. Л. Современные тенденции развития инноваций в логистике / Стоякова К. Л., Волкова Д. А. // Молодой ученый, 2016. — №25. — С. 89-92.
21. Стерлигова, А.Н.Управление запасами в цепях поставок [Электронный ресурс] : Учебник/А.Н. Стерлигова. Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2018 .— 430 с.
22. Стерлигова, А. Н. Управление запасами в цепях поставок: учебник / А. Н. Стерлигова. – Москва: ИНФРА-М, 2017. – 428 с.
23. Управление закупками и поставками: учебник / М. Линдерс, Ф. Джонсон, А. Флинн, Г. Фирон – М: изд.: ЮНИТИ-Дана, 2014. – 752с.
24. Фирсова Т.В., Шойропов Б.Б. Проблемы управления запасами на предприятиях // Студенческий: электрон. научный журн, 2019. — № 23(67). — С.45-52.
25. Цопарь Л.В., Корчагина Е.В. Методологический подход к определению выбора поставщика сервисного предприятия // Студенческий: электрон. научный журн, 2019. — № 17(61). — С.10-20.
26. Щербаков В.В. Логистика и управление цепями поставок: Учебник / Щербаков В.В. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 582 с.
27. Эглит Я.Я., Ковтун А.А., Основы логистики: учебно-методическое пособие, СПб, ГУМРФ им. адм. С.О. Макарова, 2017. – 30 с.
28. Абрамова Е.Р. Пути развития межорганизационной логистической координации в цепях поставок // Российское предпринимательство. – 2017. – № 3. – с. 331-338. [Электронный ресурс]. URL:

<https://creativeconomy.ru/lib/37299> (дата обращения: 19. 12. 2019).

29. Бондаренко В. А., Гузенко Н. В. Ориентация на потребителя в рамках осуществления логистического сервиса // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2015. – № 6 (июнь). – С. 6–10.

[Электронный ресурс]. URL: <http://e-koncept.ru/2015/15174.htm>. (дата обращения: 29. 12. 2019)

30. 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. 12. 2019)

31. 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. 12. 2019).

32. 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. 12. 2019).

33. Пустохина И.В. Современные тенденции развития логистики // Российское предпринимательство. – 2017. – Том 18. – № 3. – С. 339-346. – doi: 10.18334/rp.18.3.37300 [Электронный ресурс]. URL: <https://creativeconomy.ru/lib/37300> (дата обращения: 19. 12. 2019).

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/diplomnaya-rabota/188106>