

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/kurosovaya-rabota/396513>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Складская логистика

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты логистического сервиса, как фактора повышения конкурентоспособности предприятия.....	7
1.1 Сущность, методы и принципы логистического сервиса предприятия.....	7
1.2. Логистический подход к управлению сервисной деятельностью..	10
1.3. Система качества сервисной логистики.....	14
Глава 2 Повышение конкурентоспособности предприятия ООО «Ростовводсервис» за счет совершенствования логистики сервисного обслуживания.....	17
2.1. Общее описание компании.....	17
2.2. Анализ логистической сервисной системы в ООО «Ростовводсервис».....	20
2.3. Пути совершенствования логистической сервисной системы на предприятии ООО «Ростовводсервис».....	22
Заключение.....	37
Список использованных источников.....	39

Введение

Понятие конкурентоспособности предприятия имеет достаточно широкую трактовку. Одно из определений конкурентоспособности предприятия следующее:

«Конкурентоспособность – это способность предприятия выпускать конкурентоспособную продукцию или услуги, а также конкурентоустойчивость предприятия и возможность его адаптации к изменяющимся условиям конкуренции»

Логистических факторов, влияющих на конкурентоспособность организации, существует достаточно много. В данной работе заострено внимание на логистических сервисных услугах, как одном из факторе конкурентоспособности организации.

Материальные и нематериальные потоки являются основными объектами внимания логистической науки.

Транспортные услуги, как таковые, а также закупки транспортных услуг включают в себя следующее:

- оформление заявки на перевозку, в которую включаются все данные (наименование и количество груза, сроки доставки и т.д.);
- необходимые действия по оказанию транспортных услуг;
- вопросы, связанные со страхованием транспортного процесса от различных рисков;
- дополнительные сервисные сопутствующие услуги (отслеживание груза в пути следования, уведомления и т.д.).

Эффективное управление материальными потоками является тем фактором, который приводит к достижению целевых уровней финансово-экономических показателей для предприятий является управление материальными и нематериальными потоками. При этом данный фактор подвержен изменению в динамике.

Стратегия организации логистического сервиса в системе товарных рынков тесно взаимосвязана с управлением запасами.

Взаимодействие финансового, операционного и логистического видов менеджмента является фундаментальным фактором, который также оказывает влияние на политику управления запасами в конкретных условиях работы того или иного хозяйствующего субъекта.

Отправной точкой в распределительном, закупочном и снабженческом видах деятельности является определение потребности в том или ином материальном ресурсе (МР) [13].

Любой рынок состоит из продавцов и покупателей. При этом продавцами и покупателями могут быть предприятия. В этой связи покупатели являются субъектами рынка. Условия функционирования предприятий, как субъектов рынка находятся в постоянном динамическом движении и изменении.

Субъекты рынка вынуждены не только реагировать на данные изменение, но и уметь прогнозировать и

планировать их.

Грузовые перевозки являются важнейшим сектором экономики государства и его регионов.

Грузовые перевозки на различных видах транспорта имеют свои особенности. В этой связи вопросы документооборота, которые сопровождают любой транспортно-логистический процесс являются ключевым фактором успешной работы транспортно-логистических компаний [21].

Данные, предоставляемые отделом производства или службой продаж, являются основой для определения объемов закупки и выработки общей стратегии управления запасами на предприятии.

Отмеченные выше сведения, должны объективно отражать следующую информацию в зависимости от типа хозяйствующего субъекта:

- в случае производственного предприятия – расходование материалов;
- в случае торгового предприятия – рыночный спрос на товарную продукцию.

Систематизация может включать в себя такие элементы, как [27]:

- сведения о поставщиках (действующих и потенциальных);
- сведения о ранее заключенных сделках;
- данные о срывах поставок;
- другую информацию о различных нестандартных ситуациях.

В этой связи в настоящее время все большую популярность при прогнозировании потребности в материальных ресурсах приобретает использование методов многофакторных корреляционно – регрессионных моделей [25].

Данные о фактическом расходе МР и его удельных нормах являются основой для выполнения соответствующих расчетов по определению потребности и последующего объема закупок МР.

Рынок в том или ином виде разделен на различные сегменты. Практически в каждом сегменте рынка в настоящее время уровень конкуренции между хозяйствующими субъектами достаточно высок. В этой связи с целью удержаться на своей нише, и пытаться стремиться к дальнейшему развитию, предприятия могут только в том случае, если будут находить более дешевые источники сырья и трудовых ресурсов.

Одним из важнейших вопросов в разрезе современных подходов является использование логистических подходов при организации распределения готовой продукции предприятия в своем сегменте рынка.

Предприятия оптовой и розничной торговли являются одним из важных звеньев цепи поставки товара от производителя до конечного потребителя. Логистика распределения для предприятий оптовой торговли является краеугольным камнем и основой конкурентоспособности [2].

В данной курсовой работе рационализация процесса улучшения качества сервисного обслуживания рассматривается на примере хозяйственной деятельности ООО «Ростовводсервис».

Гипотеза исследования – рациональная организация логистического сервиса является одним из ключевых факторов общей конкурентоспособности хозяйствующего субъекта.

Объектом исследования данной работы является предприятие ООО «Ростовводсервис».

Предметом исследования является организация логистического сервисного обслуживания организации ООО «Ростовводсервис».

Практическая значимость данной работы заключается в комплексном подходе к раскрытию обозначенного выше вопроса для дальнейшей возможности непосредственного применения результатов исследования в ходе совершенствования механизма сервисного обслуживания в ООО «Ростовводсервис».

Цель данной курсовой работы заключается в разработке рекомендаций и внедрению их в процесс сервисного обслуживания. В процессе достижения поставленной цели в работе необходимо последовательно решить следующие задачи:

- рассмотреть хозяйственную деятельность ООО «Ростовводсервис»;
- исследовать сущность управления сервисным обслуживанием потребителей;
- рассмотреть методы организации сервисного обслуживания;
- ознакомиться с возможностями эффективного использования логистического сервиса;
- разработать механизмы по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей;
- обосновать эффективность мероприятий.

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы.

Глава 1. Теоретические аспекты логистического сервиса, как фактора повышения конкурентоспособности предприятия

1.1. Сущность, методы и принципы логистического сервиса предприятия

Одна из основных задач логистического сервиса большинства хозяйствующих субъектов – это оказание транспортных услуг в сфере грузовых перевозок. Предприятие взаимодействует с грузоотправителями и грузополучателями.

Типовая логистическая система совместной деятельности грузоотправителя, грузополучателя и транспортно-логистического посредника представлена на рис. 1.

\*Рисунок 1 - Логистическая система предприятия:

1 – материальный поток; 2 – информационный поток; 3 – финансовый поток\*

Звеньями цепочек поставок являются:

1. Отправитель материальных ценностей;
2. Перевозчик материальных ценностей;
3. Получатель материальных ценностей;
4. Посредники логистических услуг.

Транспортная компания в цепи поставок принимает на себя обязательства по оказанию услуг по перевозке по заявке Заказчика (грузополучателя).

Автомобильные перевозки «от двери до двери» являются одним из востребованных видов услуг по перемещению материальных ценностей.

Схема выполнения заявки представлена ниже на рис. 2.

\*Рисунок 2 - Схема взаимодействия звеньев цепи поставок\*

Также среди преимуществ грузового автомобильного транспорта по сравнению с другими видами можно выделить следующие: [11]

- Обеспечение партионности;
- Возможность организации работы с «колес»;
- Доставка «от двери до двери»;
- Скорость, гибкость, мобильность, надежность.

Любая перевозка происходит на основании договора перевозки. Основные разделы договора являются:

- предмет договора;
- общие положения;
- обязанности сторон;
- расчеты за перевозку;
- ответственность сторон;
- дополнительные условия;
- разрешение споров;
- сроки действия договора;
- банковские реквизиты с юридическими адресами сторон.

К основной транспортной документации относятся путевой лист и товарно-транспортная накладная. Также при перевозке скоропортящихся продуктов, или груза, которому требуется подтверждение качества прикладывают сертификат качества.

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 30 июня 2003 г. № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности».
2. Федеральный закон от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации».
3. Федеральный закон "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" от 18.07.2011 №223-ФЗ.
4. Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2006 г. № 554 «Об утверждении Правил транспортно-экспедиционной деятельности».
5. Приказ Минтранса РФ от 11 февраля 2008 г. № 23 «Об утверждении Порядка оформления и форм экспедиторских документов».
6. Таможенная конвенция о международной перевозке грузов с применением книжки МДП (Конвенция МДП). Customs Convention on the International Transport of Goods under Cover of TIR Carnets (TIR Convention). Женева, 14 ноября 1975 г.

Список использованной литературы:

1. Аникин Б.А. Производственная логистика: теория и практика: учебное пособие. - М.: Улите, 2019.- 454 с.
2. Габасова В.В. Логистика как фактор повышения конкурентоспособности предприятий // Молодой ученый. - 2022. - № 15 (119). - С. 283- 286.
- 3.Герامي, В.Д. Управление транспортными системами. Поддержка транспортной логистики: текст и практическая работа. - М.: Юрайт, 2020.- 533 с.
4. Григорьев, М.Н. Коммерческая логистика: теория и практика: учебное пособие для вузов. - М.: Юрайт, 2020. - 507 с.
- 5.Дзелинга К.А. Оптимизация логистических процессов на предприятиях // Современные научные исследования и инновации. - 2022. № 1 - С. 112-119
- 6.Дибская, В.В. Логистика: учебное пособие. - М.: Юрайт, 2020. - 317 с.
- Важность логистики на предприятиях // Проблемы современной экономики: Материалы VII Международной научной конференции (Казань, март 2021 г.). - Казань : Молодой ученый, 2021.
- 8.Конотопский, В.Ю. Логистика: учебник для вузов. – М.: Глобол, 2020 – 197 с.
- 9.Куценко Е. И. Логистика: учебное пособие для вузов. - М.: Юрайт, 2020. - 234 с.
- 10.Лебедев Е. А. Инновационные процессы в логистике: монография. - Вологда: Инженерная инфраструктура, 2019.- 392 с.
- 11.Левкин Г. Г. Коммерческая логистика: учебное пособие для вузов. - М.: Улите, 2020. - 375 с.
- 12.Левкин, Г. Г. Логистика: теория и практика: учебное пособие и практикум для вузов. - М.: Улитэ, 2020. - 187 с.
- 13.Логистика и управление цепочками поставок: учебное пособие / В.В. Щербаков. - М.: Улитэ, 2020. - 582 с.
- 14.Лукинский В.С. Логистика и управление цепочками поставок: учебное пособие. - М.: Улите, 2020. - 359 с.
- 15.Лукинъев, В.Ф. Логистика: учебник. - Красноярск: Красноярский государственный университет сельскохозяйственных наук, 2018. - 352 с.
- 16.Мельников, В.П. Логистика: учебник для среднего профессионального образования. - М.: Юрайт, 2019.- 287 с.
- 17.Неруч, Ю.М. Логистика. Практикум: Учебное пособие для среднего профессионального образования. - М.: Юрайт, 2020. - 221 с.
18. Неруш, Ю.М. Транспортная логистика: учебник. - М.: Улите, 2020. - 351 с.
19. Пузикова Е.А. Логистика: учебник. - М.: Фринта, 2018 - 130 с.
- 20.Рыжиков Ю. И. Логистика и теория массового обслуживания: учебное пособие. - СПб: Лань, 2019. - 456 с.
- 21.Сатаров Р. С. Логистика в транспортных системах. - М: 2019. - 159 с.
- 22.Сергеев, В.И. Логистика снабжения: учебное пособие для среднего профессионального образования. - М.: Улите, 2020. - 440 с.
- 23.Сергеев, В.И. Управление качеством логистических услуг // Логистика сегодня. - 2022. - № 5. - С. 270.
- 24.Скоробогатова Т.Н. Традиционная и сервисная логистика: различие и взаимопроникновение // Фундаментальные исследования. - 2022. - № 11-2. - С. 393-398
- 25.Тяпухин, А.П. Логистика: учебник. - М.: Улите, 2020. - 386 с.
- 26.Тяпухин, А.П. Управление запасами в цепочке поставок: учебник и практическое пособие для вузов. - М.: Улитэ, 2020.- 307 с.
27. Чудаков А.Д. Логистика: учебное пособие. - М.: RDL, 2021.- 480 с.
28. Шаламова, О.А. Транспортная логистика и организация перевозок: учебный материал. – М.: Наука, 2020. - 70 с.
- 29 Волгин, В. В. Склад: логистика, управление, анализ [Электронный ресурс] / В. В. Волгин. - 11-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 724 с. - ISBN 978-5-394-01944-9.- Режим доступа: <http://znanium.com>
- 30 Стерлигова А. Н. Управление запасами в цепях поставок : учебник.. – Москва : ИНФРА-М., 2019. – 430 с. – ISBN 978-5-16-003089-0
31. Практикум по методам оптимизации [Электронный ресурс] : Практикум / Сдвижков О.А. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 231 с.: 60x90 1/16 (Переplёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0372-2, 300 экз.- Режим доступа: <http://znanium.com>

*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/kursovaya-rabota/396513>