

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/90367>

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Менеджмент организации

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 8

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ 10

1.1 Значение и сущность логистического сервиса 10

1.2 Особенности управления логистическим сервисом 17

Глава 2. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ В КОМПАНИИ ООО «Синофарм» 29

2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО ООО «Синофарм» 29

2.2 Исследование логистического сервиса ООО ООО «Синофарм» 33

2.3 Выявление проблем в управлении логистическим сервисом в компании ООО «Синофарм» 41

Глава 3. РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ В КОМПАНИИ ООО «Синофарм» 45

3.1 Проектирование мероприятий по повышению эффективности управления логистическим сервисом 45

3.2 Экономическая и социальная эффективность предложенных мероприятий 54

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 60

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 63

концепции исключить страховые запасы. Концепция зародилась в 1950-е на предприятии Тойота, сейчас же ее принципы распространяются на сферу малого и среднего бизнеса, помогая осуществлять свою деятельность интернет-магазинам и конечными покупателями, ускоряя товарооборот, что показывает позитивную экономическую тенденцию.

□ Концепция LP «плоское/стройное/бережливое производство» – логистическая концепция управления производством, основанная на минимизации всех издержек. При создании продукта на каждом этапе производится оценка его ценности для конечного пользователя. В рамках концепции все процессы и операции предприятия делятся на три группы [13]:

1) операции, создающие ценность для конечного потребителя (технологические операции производства продукции, изменяющие качественные характеристики предмета труда);

2) операции, не создающие ценности, но являющиеся неотъемлемыми элементами производственного процесса (складирование, перемещение, учетные операции и др.);

3) операции, не создающие ценности и не нужные для организации производства (порожние пробеги, устранение брака, возврат брака от клиента, хранение избыточной продукции).

Целью концепции является постоянное сокращение процессов второй группы и полное устранение операций третьей. Создатель предприятия Тойота Тайити Оно выделил 7 видов потерь: лишние этапы переработки; ожидание; перепроизводство; избыточные запасы; излишние перемещения; ненужная транспортировка; выпуск бракованной продукции. На базе LP сформировались такие технологии, как «поток единичных изделий», система Канбан, система 5S, TPM (total productive maintenance), система быстрой переналадки (SMED).

□ SCM (управление цепями поставок) – это логистическая концепция, основанная на интегрированном управлении логистическими бизнес-процессами на всех этапах снабжения.

В зависимости от уровня сложности различают следующие виды цепей поставок: прямая (простая), расширенная и максимальная цепь поставок. Прямая цепь поставок включает три элемента: фокусная компания, ее потребитель и непосредственный поставщик, схема изображена на рисунке 1.3.

Рис.1.3 Прямая цепь поставок

Расширенная цепь поставок помимо фокусной компании, ее поставщика и потребителя, включает также

поставщиков и потребителей второго уровня. Пример такой цепи приведен на рисунке 1.4.

Рис.1.4 Расширенная цепь поставок

Максимальная цепь поставок объединяет фокусную компанию, всех ее поставщиков (вплоть до поставщиков сырья и природных ресурсов) и сеть распределения (вплоть до конечных потребителей), а также логистических, торговых и прочих посредников. Пример такой цепи приведен на рисунке 1.5.

Рис.1.5 Максимальная цепь поставок

Таким образом, цепь поставок – это упорядоченная последовательность поставщиков и потребителей. Помимо перечисленных концепций логистики существуют и другие: DDT (логистика, ориентированная на спрос); ECR (эффективная реакция на запросы потребителей); value added logistics (логистика добавленной стоимости); time-based logistics (логистика в реальном масштабе времени); virtual logistics (виртуальная логистика); e-logistics (электронная логистика) [8].

Такой широкий перечень концепций определяет логистику как сложную науку, внутри которой взаимодействует множество алгоритмов касающихся разных сфер деятельности в цепочке от заказа продукции, её производства до рекламы и доставки.

Перечисленные концепции относятся к бизнес-логистике, и выбирая подходящую концепцию, включающую определенные стратегии клиент преследует цель оптимизировать работу производства и снизить издержки для получения наибольшей прибыли. Данные концепции решают бизнес-задачи характерные для большинства компаний деятельность которых связана с логистической деятельностью, например, закупки, сбыт, перевозки, складировании, таможенное оформление.

Логистика на практике представляет себя в виде транспортной логистики, именно доставка грузов является основной целью логистики. За перемещение грузов отвечает транспортная логистика – это одна из сфер логистики, которая оптимизирует все логистические операции на пути доставки груза, от заказчика до конечного потребителя, который осуществляется с использованием транспортных средств. Доставка грузов осуществляется с помощью различных транспортных средств. Затраты на транспортировку составляет около 50% от общей суммы всех затрат. Основные группы транспорта: транспорт общего пользования; транспорт не общественного пользования – внутрипроизводственный транспорт, который используют на предприятиях.

Основные задачи транспортной логистики – это обеспечение технологической и технической связанности членов транспортного сообщения.

При выборе основного вида транспорта необходимо решать и такие задачи логистики, как управление необходимыми запасами, выбор основного вида упаковки и условий поставки, знать информацию о характерных особенностях груза. Каждый вид транспорта имеет свои плюсы и минусы, которые позволяют определить его использования в доставки товара.

Основным факторам, который влияет на выбор перевозчика, является стоимость оказания услуг при транспортировке. Услуги на транспортировку включают: оплату за перевозку грузов; отдельная плата за операции, которые связаны с перемещением грузов.

Самые популярные виды транспорта, которые используются при перемещении грузов представлены на таблице 1.3.

Таблица 1.3

Классификация транспорта по видам [14]

Транспорт

Наземный Водный Воздушный

автомобильный Морской авиационный

железнодорожный

трубопроводный Речной

гушевой

Автомобильный – самый мобильный вид транспортного средства, но дорогостоящий вариант перевозки грузов, позволяет доставить товар «от двери до двери», из-за большого количества автомобильных дорог,

но на территории России есть труднодоступные места, поэтому помимо автомобилей используют более мобильные средства.

Автомобильный транспорт с появления в конце 19 в., стал самым распространенным видом транспорта, благодаря своим преимуществам, что можно увидеть в таблице 1.4.

Таблица 1.4

Преимущества и недостатки автотранспорта

Преимущества Недостатки

гибкость, высокая доступность и частота перевозок ущерб окружающей среде
обеспечение доставки «от двери до двери» зависимость от дорожных и погодных условий (в России низкое качество дорожного покрытия, слабо развиты транспортные сети, непроходимые места)
высокая скорость доставки на короткие расстояния высокая себестоимость перевозки на дальние расстояния
эффективность отправок груза малыми партиями низкая грузоподъемность
большой выбор перевозчика

Воздушный транспорт – самый быстрый вид транспорта, но и самый дорогой. Доля грузовых перевозок очень мала (межконтинентальные перевозки скоропортящейся продукции, особо ценных грузов, а также почты). Транспорт малой авиации (вертолеты, малые самолеты) также используют в труднодоступных районах (например, в районах Крайнего Севера) и в ЧП.

Преимущества и недостатки воздушного транспорта приведены в таблице 1.5.

Таблица 1.5

Преимущества и недостатки воздушного транспорта

Преимущества Недостатки

высокая скорость
доставка в изолированные районы высокая стоимость
зависимость от погодных условий
необходимость развитой инфраструктуры (аэропорты)
малая грузоподъемность

Документы регламентирующие воздушные грузоперевозки: Чикагская конвенция (1944 г.); Варшавская конвенция (1929 г.); Конвенция о Договоре Международной Дорожной Перевозки Грузов (1956 г.) – эти правила обязательны для применения в России.

Водный транспорт – самый часто использованный, но медленный вид транспорта, сильно зависит от погодных условий, имеет жесткие требования к упаковке. Благодаря низкой стоимости востребован при отгрузке недорогих товаров из Китая. Водный транспорт используется для перемещения объемных, но несрочных грузов. Водный транспорт (морской и речной) является древнейшим видом транспорта и сохраняет важную роль в логистике в современном мире. Около 70 % всего мирового грузооборота в настоящее время приходится на водный транспорт, благодаря преимуществам его использования (таблица 1.6).

Таблица 1.6

Преимущества и недостатки водного транспорта

Преимущества Недостатки

низкая себестоимость низкая скорость перевозки
наиболее высокая грузоподъемность Сезонность
низкая капиталоемкость низкая частота отправок; ограниченность транспортных путей, зависимость от навигационных условий

Железнодорожный транспорт – самый надежный вид транспорта. Позволяет перевезти большое количество груза, не зависимо от климатических условий, но доставка груза до конечного покупателя не возможна. Железнодорожный транспорт появился в начале 19 в., став важнейшим транспортом промышленных стран, позволив связать индустриальные районы с морскими портами. В России ОАО «Российские железные

дороги» является государственной компанией-монополистом. На первом месте по грузоперевозкам РЖД в 2019 г. находится каменный уголь 374,9 млн т [30].

На сегодня роль железнодорожного транспорта остается важной, несмотря на высокую конкуренцию со стороны авиационного и автомобильного транспорта.

В таблице 1.7 представлены преимущества и недостатки железнодорожного транспорта.

Таблица 1.7

Преимущества и недостатки железнодорожного транспорта

Преимущества	Недостатки
высокая производительность.	ограниченное число перевозчиков.
низкая себестоимость перевозки массовых грузов на дальние расстояния.	низкая доступность к конечным пунктам доставки.
надежность и независимость от погодных условий и времени года.	высокие капитальные вложения в материально-техническую базу.
при перевозке на большие расстояния по суше высокая скорость.	

Для России трубопровод – это стратегический транспорт с большим объёмом товарооборота, так как Россия экспортирует нефть и газ. Россия в 2019 г. увеличила экспорт нефти на 38,2%, до 129,05 млрд долл. США, в натуральном выражении экспорт черного золота вырос на 2,9%, до 260,17 млн т [30]. Экспорт газа из РФ вырос в 2019 г. до 225 млрд куб. м. Поставки трубопроводного газа выросли на 4,1% [21]. В России трубопровод находится под контролем монополиста ПАО «Транснефть». Перевозки таким способом не осуществляют, так как он имеет низкую грузоподъемность, кроме чего существуют сложности в его обслуживании.

В современной мировой экономике логистика играет ключевую роль в торговле. На рынке логистики множество проблем связанных с транспортировкой грузов, задача логистических компаний это их преодоление, оказывая качественные логистические услуги. Менеджеры по логистике сталкиваются с растущими проблемами в создании и поддержании эффективных и действенных методов логистики и цепочки поставок. Рассмотрим проблемы, которые должна решить каждая логистическая компания [25]:

- доставка грузов в нужном количестве и состоянии, в нужное место, в нужное время, по нужной цене.

Сегодня клиенты хотят, чтобы их доставка всегда была прозрачной и можно было отследить местонахождение груза. С каждым годом запросы клиентов растут, а готовность платить за быструю доставку падает, около 64 % потребителей не хотят платить дополнительно за менее чем 2-х дневную доставку;

- контроль транспортных расходов. Одной из самых высоких затрат, влияющих на проблему снижения транспортных расходов, являются цены на топливо. Более высокие цены на топливо увеличат транспортные расходы для грузоотправителей за счет увеличения топливных сборов. В 2018г. в России рост цен на топливо повлиял на рынок перевозок, за последние 3 года цены на дизельное топливо выросли на 10 руб. за л., из-за чего логистические услуги выросли в цене у большинства компаний (68%), почти треть компаний повысила цены более чем на 10%, а 1% – на 20% и более [19];

- планирование и управление рисками. Для того, чтобы оставаться максимально эффективным и действенным, компании необходим своевременный анализ рынка. Корректировки вносятся в ответ на изменения на рынке, такие, как запуск новых продуктов, глобальные источники, доступность кредитов и защита интеллектуальной собственности. Эти риски должны быть определены количественно и в срок;

- отношения с поставщиками и партнерами. Важно создавать и соблюдать взаимосогласованные стандарты, чтобы лучше понимать не только текущие результаты, но и возможности для улучшения работы. Наличие разных методов сбора информации о производительности и результатах тратит время и силы компании;

- государственное и экологическое регулирование. Перевозчики сталкиваются со значительными нормативными требованиями, установленными органами власти. Федеральные нормативные акты, меры по предотвращению холостого хода, акты по сокращению выбросов, предусмотренные государственными и местными органами власти, создают опасения, что затраты на соблюдение требований могут превышать выгоды транспортных компаний;

- внедрение новых технологий. Главные вопросы: как компании будут платить за новые технологии, кто будет помогать внедрять улучшения и будет ли это рентабельно. Также в логистической отрасли сложно успевать внедрять новые технологии в бизнес-процессах, так как это очень дорого, они быстро становятся устаревшими, также их адаптация может вызвать некоторые проблемы – это требует обучения

сотрудников. Сегодня в России используются следующие ПО: GPS – автоматизированная глобальная спутниковая система; ГЛОНАСС – обеспечивает быстрое навигационно-временное обеспечение пользователей транспорта; Espace Cat – предоставляет параметры перевозимых товаров и схемы их размещения в транспортном средстве;

□ проблема кредитования. Из-за высоких цен на топливо наступает еще больший кредитный кризис и растущие инфляционные требования, которые влекут за собой большие потери для экономики отрасли. Затем на эту отрасль оказывается давление в результате, снижения спроса и дополнительного увеличения основных центров затрат; инфраструктура. Проблемы с инфраструктурой знакомы каждой стране;

□ погодные условия и ЧП. Это самая значимая проблема для любой логистической компании и всей отрасли, так как способствует появлению заторов на дорогах, корабли тонут, и на время прекращается передвижение любых видов транспорта, что сильно повышает риск порчи товаров. На сегодня не появилось еще таких технологий, чтобы точно и заранее предугадать погоду;

□ изменение потребительских привычек клиента. Логистические решения должны быть адаптированы к каждому клиенту. Огромный выбор на рынке не позволяет предвидеть в каком направлении следует работать и находить новых партнеров;

□ безопасность и сохранность товаров. Из-за длинной цепочки посредников во время транспортировки возрастает риск порчи товаров. Перед компаниями стоит задача четкого контроля, чтобы на каждом этапе отгрузки и передвижения груз находился в целостности. Важно работать с поставщиками услуг, которые имеют безопасные процессы цепочки поставок.

Также существует такой вид перевозок, как мультимодальный, он совмещает в себе вышеперечисленные виды. Перевозки осуществляются под контролем одной компании, организующей все этапы, берет на себя ответственность за все операции, поэтому считается более выгодной, экономит время, сокращает документооборот, оптимизирует затраты.

Клиенты, обращаясь в логистические компании доверяют полностью выбор вида транспортных средств профессионалам, но так как главным условием является цена перевозки, большинство грузов доставляют водным транспортом, также в последнее время популярными стали мультимодальные перевозки, так как они способны сократить срок доставки, увеличив стоимость на меньшую сумму, в отличие от случая, если бы груз доставлялся авиатранспортом. Каждая перевозка имеет свои особенности и необходимо правильно подобрать вид транспортного средства, особенно это необходимо учитывать при перевозке опасных грузов. Каждое предприятие стремится сократить расходы, в частности на полезную площадь, но увеличить объем хранящейся продукции.

Глава 2. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИМ СЕРВИСОМ В КОМПАНИИ ООО «Синофарм»

2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Синофарм»

Компания "СИНОФАРМ" является производителем препаратов. В Ассортименте Компании порядка 50 сертифицированных Фитопрепаратов традиционной китайской медицины.

Компания ООО «Синофарм» входит в Группу Компаний ТБН (www.tbngroup.com), являющимся многопрофильным холдингом. История Холдинга насчитывает более 20 лет, в его состав входят компании, специализирующиеся как на Российском, так и на международных рынках.

Компания ООО «Синофарм» работает на рынке уже более 5-ти лет и занимает Лидирующие позиции как в части Дистрибуции Китайских Фитопрепаратов на Российский рынок, так и в популяризации китайской традиционной медицины в России, в том числе обучению врачей.

В Компании "СИНОФАРМ" был создан и активно работает собственный Центр Развития и Обучения, подготавливающий Врачей и Специалистов в области традиционной китайской медицины с обучением в ведущих Институтах Китая. В Центре ведется научная деятельность и издательская деятельность: научные книги, методические пособия, переводы научных трудов иностранных специалистов в области традиционной медицины.

Китайская медицина более чем четырехтысячелетней историей доказала свою эффективность и давно стала мировым достоянием. При всех культурных и философских различиях, Китайская и Западная медицины прекрасно дополняют друг друга. Наша цель — на основе мирового опыта по адаптации китайской медицины к западному образу мышления сделать методы и средства китайской медицины (КМ) доступными для понимания российскими специалистами, имеющими классическое медицинское

образование.

Компания ООО «Синофарм» обладает собственными уникальными разработками в части Программного обеспечения:

- Программное обеспечение, позволяющее любому Пользователю в режиме on-line самостоятельно без помощи Врача диагностировать собственное состояние и подобрать необходимые

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамова Е.Р. Концепция управления логистическим сервисом в цепях поставок / Е.Р. Абрамова. – М.: Спутник+, 2016. – 99 с.
2. Бондаренко В.А. Логистический сервис: теоретические аспекты ориентации на потребителя / В.А. Бондаренко, Н.В. Гузенко // Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ), 2015. – № 1 (49). – С. 19–24.
3. Фрейдман О.А. Методология интеграции компаний на рынке транспортнологистических услуг: монография / О.А. Фрейдман. – Иркутск: ИргУПС, 2017. – 172 с
4. Турбан Г.В. Развитие сектора услуг как фактор и возможность экономического роста / Г.В. Турбан // Белорусский экономический журнал. – 2017. – №3. – С. 113–123
5. Качество логистического сервиса. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://optimalog.ru/conference/kachestvo-logisticheskogo-servisa/>.
6. Маргунова В.И. Логистика: Учеб. пособие / В.И. Маргунова [и др.]. – 2-е изд., испр. / Под общ. ред. В.И. Маргуновой. – Минск: Выш. шк., 2013. – 508 с.
7. Дыбская В. В. Анализ организационных структур функционала логистика и SCM компаний, работающих на российском рынке / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев // Логистика и управление цепями поставок. – 2017. – № 4 (81). – С. 3–25
8. Литовченко В.Б., Додорина И. В. Цифровые сервисы для грузоотправителей на железнодорожном транспорте. Международная научно-практическая конференция «Наука и образование транспорту», 2018 г. Том 1– Самара: СамГУПС, 2018. – 290 с
9. Морозов О.Б. Логистический сервис как основа эффективности и конкурентоспособности предприятия. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.apmath.spbu.ru/ru/staff/morozov/lection12.pdf>
10. Кудашкина Л. Логистический сервис – это... определение, понятия, система, организация и управление. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://fb.ru/article/444977/logisticheskiiy-servis---eto-opredelenie-ponyatiya-sistemaorganizatsiya-i-upravlenie>
11. Литовченко В.Б., Додорина И.В. Актуальные вопросы повышения конкуренции транспортных компаний. Международная научно-практическая конференция «Наука и образование транспорту», 2017 г. Том 1– Самара: СамГУПС, 2017. – 268 с
12. Додорина И.В., Литовченко В.Б. Управление логистическим сервисом в ОАО "РЖДЛогистика". Международная научно-практическая конференция «Наука и образование транспорту», 2018 г. Том 1– Самара: СамГУПС, 2018. – 290 с
13. Ягузинская И.Ю. Методологические основы управления логистическим сервисом [Электронный ресурс] / И.Ю. Ягузинская, Т.Н. Одинцова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2016. – 168 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49877.html>
14. Карпенко Е.Ю. Эффективность функционирования системы обеспечения конкурентоспособности предприятий в условиях цикличности экономики [Текст] / Е.Ю. Карпенко // Социально-экономическое развитие современного государства в условиях глобализации: матер. II международ. науч.-практ. конф. – Саратов: Академия Бизнеса, 2012. – С. 159–163.
15. Гвилия Н. А. Организация логистического обслуживания в корпоративных каналах распределения / Н. А. Гвилия, К. О. Михайлова // Инновационная деятельность. – 2016. – № 4 (39). – С. 15–20.
16. Додорина И. В., Литовченко В. Б. Страхование логистических рисков. Международная научнопрактическая конференция «Наука и образование транспорту», 2017 г. Том 1– Самара: СамГУПС, 2017. – 268 с
17. Додорина И.В., Литовченко В.Б. Управление логистическим сервисом в ОАО "РЖДЛогистика". Международная научно-практическая конференция «Наука и образование транспорту», 2018 г. Том 1– Самара: СамГУПС, 2018. – 290 с
18. Дыбская В. В. Методология организационного проектирования в логистике и SCM / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев // Логистика и управление цепями поставок. – 2016. – № 6 (77). – С. 57–68

19. Мانتусов В.Б. Управление международным корпоративным логистическим сервисом на рынке бытовой техники в России и Европейском Союзе (на примере Германии): монография / В.Б. Мانتусов, И.А. Кожемякина. – М.: Восток-Запад, 2015. – 125 с.
20. Маргунова В.И. Логистика: Учеб. пособие / В.И. Маргунова [и др.]. – 2-е изд., испр. / Под общ. ред. В.И. Маргуновой. – Минск: Выш. шк., 2013. – 508 с.
21. Погорельцева Ю.А. Об оценке ключевых показателей эффективности // Молодежь, образование и наука 21 века: материалы международной научно-практической конференции студентов и аспирантов, посвященной памяти заслуженного деятеля науки РФ профессора В.С. Соминского (28 апреля 2015 г.) / под ред. Проф. Т.Р. Терешкиноц; СПбГТУРП. – СПб, 2015
22. Севек В. К. Моделирование оптимальной структуры транспортно-логистического кластера Республики Тыва / В. К. Севек, А. К. Монгуш // Научные труды Вольного экономического общества России. – 2019. – Т. 218, № 4. – С. 557–563
23. Дыбская В. В. Анализ организационных структур функционала логистика и SCM компаний, работающих на российском рынке / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев // Логистика и управление цепями поставок. – 2017. – № 4 (81). – С. 3–25
24. Ерчак О. В. Организационные структуры логистики и их развитие / О. В. Ерчак // Научные труды Белорусского государственного экономического университета. – 2015. – Вып. 8. – С. 103–109.
25. Информационно-алгоритмическая поддержка систем управления распределительно-сбытовой логистикой фармацевтических предприятий / А.В. Костров, В.Ф. Корнюшко, С.Э. Кайбуллаева, О.М. Николаева // Тонкие химические технологии / Fine Chemical Technologies. – 2017. – Т. 12. – № 3. – С. 87–94
- Основы фармацевтической логистики [Текст] : учеб. пособие / Г.Н. Андрианова, А.А. Каримова, И.П. Давыдов, А.Л. Петров; ФГБОУ ВПО УГМУ Минздрава России. — Екатеринбург : Издательство УГМУ, 2016. — 160 с
26. Акселератор продаж. URL: <https://s-accelerator.ru/Joining.Agreement.pdf?id=5>
27. Гаджинский А. Общая логистика. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: https://www.ec-logistics.ru/articles/servis_v_logistike_vozmozhnosti_i_20/
28. Качество логистического сервиса. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://optimalog.ru/conference/kachestvo-logisticheskogo-servisa/>.
29. Кудашкина Л. Логистический сервис – это... определение, понятия, система, организация и управление. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <https://fb.ru/article/444977/logisticheskiy-servis---eto-opredelenie-ponyatiya-sistemaorganizatsiya-i-upravlenie>.
30. Морозов О.Б. Логистический сервис как основа эффективности и конкурентоспособности предприятия. – [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.apmath.spbu.ru/ru/staff/morozov/lecture12.pdf>
31. Селиверстов А. С., Постнов В. В., Уткин Д. Ю., Николаева К. А., Семидотченко А. Р. Управление качеством логистического сервиса [Текст] // Проблемы современной экономики: материалы VII Междунар. науч. конф. (г. Казань, март 2018 г.). — Казань: Молодой ученый, 2018. — С. 79-81. — URL <https://moluch.ru/conf/econ/archive/294/13912/>

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/90367>