

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://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/332336>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Складская логистика

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 2

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА 4

1.1. Общее описание логистики сервисного обслуживания 4

1.2. Функции логистического управления 8

1.3. Организация сервисного обслуживания 10

ГЛАВА 2. ПРОИЗВОДСТВЕННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «РОСТОВВОДСЕРВИС» 21

2.1. Общее описание компании 21

2.2. Существующая организация логистического сервиса в ООО «РОСТОВВОДСЕРВИС» 35

2.3. Выявление недостатков в существующей организации логистического сервиса на предприятии 39

ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА В УСЛОВИЯХ РАБОТЫ ООО «РОСТОВВОДСЕРВИС» 42

3.1. Управление логистическим сервисом компании 42

3.2. Пути повышения эффективности логистического сервиса на рассматриваемом предприятии 45

3.3. Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий в условиях работы ООО «Ростовводсервис» 50

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 59

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 62

Одним из динамично меняющихся факторов, которые приводят к достижению целевых уровней финансово-экономических показателей для предприятий является управление материальными и нематериальными потоками.

Сегмент рынка, в котором взаимодействуют те или иные хозяйствующие субъекты также находится в постоянном динамическом движении. Совершенствование организации сервисного обслуживания для торгово-производственных предприятий является краеугольным камнем и основой конкурентоспособности [28].

Выбор структуры управления процессами обслуживания является важнейшим фактором улучшения положения компании на рынке, занятия ей более выгодного положения среди конкурентов, достижения определенных целей и получения прибыли. Реализация инновационной стратегии для компаний возможна только на основе управленческих решений, основанных на анализе соответствующих данных, накопленных за определенный промежуток времени.

В данной выпускной квалификационной работе рационализация процесса улучшения качества 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 существующий процесс организации сервисного обслуживания в деятельности предприятия 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 работы сводится к разработке рекомендаций по совершенствованию механизма сервисного обслуживания в условиях работы ООО «Ростовводсервис».

В процессе достижения поставленной цели в работе необходимо последовательно решить следующие задачи:

- выполнить комплексный анализ деятельности ООО «Ростовводсервис»;
- исследовать сущность управления сервисным обслуживанием потребителей;

- рассмотреть методы организации сервисного обслуживания;
- изучить опыт разработки вариантов рациональной организации сервисного обслуживания потребителей;
- разработать мероприятия по совершенствованию механизма сервисного обслуживания потребителей;
- обосновать эффективность мероприятий.

Информационной базой, используемой в данной работе являются материалы периодической печати, интернет-ресурсы, материалы учебной литературы и нормативные документы ООО «Ростовводсервис». Теоретические основы оказания логистических сервисных услуг рассмотрены во многих работах, среди которых особенное внимание заслуживают работы Сергеева В.И., Гаджинского А.М., Неруш Ю.М., Герами В. Д., Колик А.В. и других ученых.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы. В работе использовано 18 таблиц, 16 рисунков, список использованной литературы содержит 50 наименований.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА

1.1 Общее описание логистики сервисного обслуживания

Услуги - это особая деятельность. Различные определения этой концепции подчеркивают одну общую черту: цель услуг состоит в том, чтобы помочь в удовлетворении потребностей клиента.

Таким образом, услуги - это деятельность, процесс, а не продукт, который может возникнуть в результате предоставления услуг.

Любой бизнес-процесс (производство или предоставление услуг) может быть описан традиционной схемой. (см. рис. 1).

Рис. 1. Схема бизнес-процесса по оказанию услуг

Особенности сервиса

Общепризнанными отличиями в процессе предоставления услуг от производственного процесса являются:

- участие клиента в процессе оказания услуг;
- объединение стадий удовлетворения потребности клиента в товаре;
- невозможность хранить услуги;
- изменчивость спроса на услуги;
- неосвязаемость процесса оказания услуг для клиента;
- сложность оценки качества услуг;
- сложность оценки эффективности оказания услуг.

Можно отметить еще одно важное отличие в процессе предоставления услуг от производственного процесса. Любой бизнес можно рассматривать в рамках этапов производства, результата, его реализации и потребления. Для производственных процессов эти этапы отделены друг от друга, так как клиент не участвует в процессе получения результата. При предоставлении услуг эти этапы могут совпадать во времени и пространстве или чередоваться. Примеры этого приведены в табл. 1.

Таблица 1 - Примеры сочетания различных стадий производства услуг

Пример организации Стадия оказания услуг

Изготовление Реализация Потребление

Ресторан + + +

Ателье + + -

Магазин + + -

В процессе потребления большинства услуг, в отличие от потребления материальных продуктов, клиенты располагаются непосредственно по месту обслуживания: в офисе, в ресторане, в хирургическом кабинете, в купе поезда и т. д. В зависимости от отрасли промышленности. В производственном секторе работа с продуктом сосредоточена в подразделениях подсистемы обработки операционной системы. В сфере услуг деятельность по их оказанию присутствует во всех подразделениях организационной структуры, включая вспомогательную и управляющую подсистемы.

Неспособность хранить услуги

Услуги, представляющие удовлетворение клиента, не могут быть сохранены или сохранены заранее. Это ограничивает гибкость самого процесса предоставления услуг и подчеркивает планирование нагрузки.

При производстве в период спада спроса вы можете накапливать запасы готовой продукции для ее продажи в периоды роста спроса и, таким образом, поддерживать относительно стабильный уровень загрузки производственных мощностей и занятости персонала.

В сфере услуг, за редкими исключениями, необходимо удовлетворять спрос в момент его возникновения. Могут применяться стратегии для определения производственных мощностей и отслеживания производства по требованию, но следует использовать другие модели операционных систем. Во всех этих моделях запасы товаров играют ключевую роль, на что указывают также названия моделей: с запасом на входе и выходе, с запасом на выходе, с запасом на входе, без запасов.

Любой спрос является переменным, но спрос на услуги характеризуется большими, сложными и быстрыми колебаниями. Влияние колебаний спроса на услуги и, следовательно, на потребности производственных мощностей в сервисных операционных системах значительно сильнее, чем в производственной системе.

Для этого есть три причины:

□ услуги не подлежат хранению;

□ клиенты участвуют в процессе предоставления услуг, у каждого из них разные потребности, разные уровни личного опыта и может потребоваться разное количество контактов;

□ длительность сервисного цикла зависит от поведения клиента.

Считается, что при предоставлении услуг, для достижения максимальной эффективности процесса, необходимо обеспечить 70%

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

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.

Специальная и учебная литературы

7. Александров О. А., Егоров Ю. Н. Логистика. Учебное пособие для бакалавриата по направлениям: Государственное и муниципальное управление и Менеджмент. – М.: МПА-ПРЕСС, 2020. – 191 с.

8. Афанасенко, И.Д. Коммерческая логистика для бакалавров и специалистов: учебник / И. Д. Афанасенко, В. В. Борисова. - Москва: Питер, 2019. - 352 с.

9. Бандурин А.В. Конкурентоспособность организации. – М.: Изд-во Михайлова В.А. 2020. – 287 с.

10. Бродецкий, Г.Л. Экономико-математические методы и модели в логистике. Процедуры оптимизации: учебник / Г. Л. Бродецкий, Д. А. Гусев. – М.: Академия, 2020. - 288 с.

11. Бузукова Е.А. Закупки и поставщики. Курс управления ассортиментом в рознице; 2-е изд. - СПб.: Питер, 2019. - 416 с.

12. Волгин В.В. Склад. Логистика, управление, анализ / В.В. Волгин -Дашков и Ко, 2019. – 724 с.

13. Волгин В.В. Логистика приемки и отгрузки товаров: практическое пособие / В.В. Волгин. – М.: Дашков и К°, 2020. – 457 с.

14. Гаджинский А.М. Логистика: учебник. 20-е изд. М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2019. - 484 с.

15. Герасимов Б.И. Основы логистики / Б.И. Герасимов В.В. Жариков В.Д. Жариков. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 304 с.

16. Голубчик А. М. Транспортно-экспедиторский бизнес: создание, становление, управление / А.М. Голубчик. – М.: ТрансЛит, 2020. – 317 с.

17. Григорьев М.Н., Уваров С.А. учебник Логистика. Базовый курс. – М.: Юрайт, 2020. – 782 с.

18. Григорьев М.Н. Логистика. Продвинутый курс: учебник для магистров: учебник для студентов экон. специальностей вузов / М.Н. Григорьев, А.П. Долгов, С.А. Уваров. - М.: Юрайт, 2019. - 734 с.

19. Дыбская В.В. Логистика складирования: учебник: по специальности 080506 «Логистика и управление цепями поставок» / – М.: Инфра-М, 2019. – 557 с.
20. Дыбская В.В. Логистика: интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок: учебник / – М.: Эксмо, 2020. – 939 с.
21. Иванов Д. А. Управление цепями поставок / Д.А. Иванов. – СПб: Издательство Политехнического университета, 2019. – 659 с.
22. Канке А.А., Кошечкина И.П. Логистика: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2020. – 320 с.
23. Курочкин Д. В. Логистика: транспортная, закупочная, производственная, распределительная, складирования, информационная: курс лекций / Д.В. Курочкин. – Минск: ФУАинформ, 2019. – 268 с.
24. Левкин Г.Г. Логистика: Теория и практика. – М: Директ-Медиа, 2020. – 220 с.
25. Логистика снабжения: учебник / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич. – Москва: Юрайт, 2019. – 522 с.
26. Логистика: тренинг и практикум: учебное пособие / Государственный университет управления. – Москва: Проспект, 2019. – 442 с.
27. Лукинский В.С. Лукинский В.В., Плетнева Н.Г. Логистика и управление цепями поставок: Учебник и практикум для академического бакалавриата. — М.: Изд-во Юрайт, 2020. — 359 с.
28. Маргунова В.И. Логистика: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по экономическим специальностям / Минск: Высшая школа, 2019. – 507 с.
29. Мельников В.П. Логистика / В.П. Мельников, А.Г. Схирладзе, А.К. Антонюк. – М.: Юрайт, 2019. – 288 с.
30. Пузанова И. Интегрированное планирование цепей поставок. Учебник. М.: Юрайт, 2019. 320 с.
31. Сергеев В.И. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / Национал. исследоват. универ. "Высшая школа экономики"; -2-е изд., перераб. и доп. -М.:НИЦ Инфра-М,2020.-634 с.
32. Стерлигова А.Н. Управление запасами в цепях поставок: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080506 "Логистика и управление цепями поставок" / А. Н. Стерлигова. - М. : ИНФРА-М, 2020. - 430 с.
33. Щербаков В. Логистика и управление цепями поставок. Учебник. М.: Юрайт, 2019. – 592 с.
34. Антонов Г.Д., Бодренков А.В. Оценка эффективности организации снабженческой деятельности промышленного холдинга // Актуальные вопросы экономических наук. 2020 – С. 120-124
35. Грищенко О. Определение условий сотрудничества с поставщиком по лизинговой сделке // Логистика. 2020. № 4. С. 54-56
36. Кузнецова М.Н. Методика анализа и оценки поставщиков ресурсов // Экономический анализ: теория и практика. 2019. № 43. С. 57-61
37. Куликова Л.И. Особенности учета финансового результата хозяйственной деятельности // Бухгалтерский учет. – 2020. – № 9. С.20-25
38. Миронова М. На волне RFID // Точка продаж. 2020. №75, январь – февраль. С. 24-25
39. Осадченко А.М. Современная концепция управления цепями поставок. Журнал Economics. № 1 (2) / 2020. – С.6-8
40. Рыбалко М.А. Современные классификации поставщиков логистических услуг // Перспективы науки. 2019. № 18. С. 138-141
41. Рыкалина О. Вопросы определения понятия интегрированной логистической деятельности в региональном масштабе / О. Рыкалина // Логистика. – 2020. – №11. – С. 42-45
42. Борнин А.И., Шевень Л.Н. Логистика как способ повышения конкурентоспособности отечественных предприятий // Студенческие научные исследования. 2019. № 4 [Электронный ресурс]. URL: <http://student.snauka.ru/2019/04/2445> (дата обращения: 11.04.2022)
43. Хэндфилд Р., Николс мл. Э. Реорганизация цепей поставок. Создание интегрированных систем формирования ценности.: Пер. с англ. М.: Издательский дом «Вильямс», 2018. – 406 с
44. Шехтер Дэймон. Логистика. Искусство управления цепочками поставок / Дэймон Шехтер, Гордон Сандер. - М.: Претекст, 2018. - 240 с.
47. Liang Z., Chaovaitwongse W.A., Shi L. Supply Chain Management and Logistics: Innovative Strategies and Practical Solutions 2nd ed. — CRC Press, 2019. 138 p.
48. Simchi-Levi D., Chen X., Bramel J. The Logic of Logistics: Theory, Algorithms, and Applications for Logistics Management Springer, 2019. 454 p.
49. Fernie J., Sparks L. (eds.) Logistics and retail management: emerging issues and new challenges in the retail supply chain 4th ed. — Kogan Page, 2019. — 280 p.
50. Chandra C., Grabis J. Supply Chain Configuration: Concepts, Solutions, and Applications 2nd ed. — Springer, 2020. 348 p.

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://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/332336>