**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ТОРГОВЛИ РФ**

**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ**

**УНИВЕРСИТЕТ**

**Омский институт (филиал)**

**Контрольная работа**

**по курсу «Коммерческая логистика»**

**Вариант №9,12,21,32,47**

Студентка 3 курса ФУП ФК 31

№ зачётной книжки К-06-64

Хинева Татьяна Сергеевна

Проверил:к.т.н., доцент

Авдейчикова Е.В.

**Омск-2010г.**

**Содержание**

**Введение 3**

1. Этапы развития логистики в экономике 4
2. Понятие логистического сервиса, определение оптимального

уровня логистического сервиса 15

1. Задачи 21,32,47 17

**Заключение 24**

**Список литературы 25**

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы в хозяйственной практике ряда стран произошли существенные изменения, стали использоваться новые методы и технологии управления, которые базируются на концепции логистики.

Важнейший аспект логистики – возможность влиять на стратегию и тактику работы предприятия и на создание новых конкурентных преимуществ для фирмы на рынке, то есть на ее конечные цели.

Применение логистики ускоряет процесс получения информации, повышает уровень сервиса. Логистика координирует деятельность всего предприятия в целом.

В России в настоящее время логистика используется недостаточно эффективно и широко, так как является относительно молодой наукой и сферой бизнеса, только проходящей этап своего становления.

По форме толкования всю совокупность определений логистики можно разделить на два направления.

Первое сводится к трактовке логистики как области хозяйственной деятельности по управлению материальными и информационными потоками в сферах производства и обращения.

Второе представляет логистику как междисциплинарное научное направление, имеющее прагматический характер и связанное с поиском новых возможностей повышения эффективности потоковых процессов любого характера.

1. Этапы развития логистики в экономике

Термин "*логистика*", известный до недавнего времени лишь узкому кругу специалистов, получает сегодня широкое распространение. Основная причина этого явления заключается в том, что понятие начало использоваться в экономике.

Исторически логистика развивалась как военная дисциплина. Здесь термин известен с IX века нашей эры (Византия), обозначая, в основном, четкую слаженную работу тыла по обеспечению войск всем необходимым, то есть работу, которая является значимой составляющей боевого успеха. Приоритетное значение вопросам логистики придавалось в армии Наполеона. В России в середине прошлого века под логистикой понималось искусство управления перемещением войск как вдали, так и вблизи от неприятеля, организация их тылового обеспечения. Наука и практика управления материальными потоками в военной области продолжала и продолжает развиваться. Это объясняется высокой зависимостью эффективности боевых действий от скоординированного, быстрого, точного и экономичного обеспечения войск.

Логистика как новая научная дисциплина в экономическом приложении занимается разработкой методов планирования и управления материальными и информационными потоками в границах предприятия, отрасли, а также между отраслями экономики с целью получения наибольшего народнохозяйственного эффекта. В таком значении понятие "логистика" употребляется с 80-х годов, а в России - с 90-х. И, несмотря на глубокие исторические корни, называется "новым" многими учеными и практиками, поскольку экономика является сферой, к которой ранее этот термин никакого отношения не имел. Связано это с развитием рыночной экономики как одного из способов организации материального производства и общественных отношений в целом.

Внедрение логистики в экономику обусловлено объективными причинами, требующими от хозяйствующих субъектов сегодня эффективного взаимодействия на стыке сфер производства и обращения.

Необходимость применения логистики объясняется рядом причин, среди которых выделим две основные.

Первая причина - развитие конкуренции, вызванное переходом от рынка продавца к рынку покупателя. До начала 60-х годов в странах с развитой рыночной экономикой производители и потребители продукции не придавали серьезного значения созданию специальных систем, позволяющих оптимизировать управление материальными потоками. Системы распределения, как правило, не планировались. Производство, оптовая и розничная торговля работали без тесной увязки друг с другом. Выпущенные товары, так или иначе, попадали в конечное потребление. Система управления процессами товародвижения была слабой. Реальных связей между различными взаимосвязанными функциями логистики не было. Такое невнимание к сфере управления материальными потоками объяснялось тем, что основной потенциал конкурентоспособности создавался в этот период за счет расширения и совершенствования производства.

Однако к началу 60-х годов резервы повышения этого потенциала непосредственно в производстве были существенно исчерпаны. Это вызвало необходимость поиска нетрадиционных путей создания конкурентных преимуществ. Реакцией хозяйствующих субъектов стала выработка маркетинга, как наиболее гибкой и изощренной политики производства и сбыта товаров и услуг. Но очень скоро стало очевидным, что один маркетинг не способен решить всех проблем: достигнуть оптимальных результатов можно лишь, используя маркетинг в "связке" с логистикой.

Предприниматели стали уделять все больше внимания не самому товару, а качеству его поставки. Улучшение работы в сфере распределения, не требуя таких дополнительных капитальных вложений, как, например, освоение выпуска нового товара, тем не менее оказалось в состоянии обеспечить высокую конкурентоспособность поставщика за счет снижения себестоимости и одновременно повышения надежности поставок.

Кроме того, использующие логистику поставщики могут гарантировать поставку точно в срок нужного количества товара необходимого качества и представляют для потребителя наиболее большую ценность, чем поставщики, которые подобных гарантий надежности не обеспечивают.

Таким образом, конкурентоспособность применяющих логистику субъектов обеспечивается за счет:

· резкого снижения себестоимости товара;

· повышения надежности и качества поставок (гарантированные сроки, отсутствие брака, возможность поставки мелкими партиями и т. п.).

· научно - технический прогресс и, в первую очередь, компьютеризация управления;

Вторая причина, объясняющая необходимость применения логистики в экономике - энергетический кризис 70-х годов.

Повышение стоимости энергоносителей вынудило предпринимателей искать методы повышения экономичности перевозок. Причем, эффективно решить эту задачу лишь за счет рационализации работы транспорта невозможно. Здесь необходимы согласованные действия всех участников совокупного логистического процесса.

Возможность применения логистики в экономике обусловлена современными достижениями научно-технического прогресса. В результате НТП создаются и начинают широко применяться разнообразные средства труда для работы с материальными и информационными потоками. Появляется возможность использовать оборудование, соответствующее конкретным условиям логистических процессов. При этом ключевое значение для развития логистики играет компьютеризация управления логистическими процессами.

Создание и массовое использование средств вычислительной техники, появление стандартов для передачи информации обеспечило мощное развитие информационных систем, как на уровне отдельных предприятий, так и охватывающих большие территории. Стало возможным осуществление мониторинга всех фаз движения продукта - от первичного источника сырья через все промежуточные производственные, складские и транспортные процессы вплоть до конечного потребителя.

Этапы исторического развития логистики были обусловлены:

· объективными тенденциями на рынке;

· широтой понимания возможностей логистического подхода и уровнем разработки концепций, методов и моделей логистического управления;

· уровнем охвата логистическим управлением различных сфер деятельности предприятий;

· сложностью логистического управления;

· уровнем развития технических средств обработки и передачи данных, механизации и автоматизации производства.

В современной экономике существует несколько подходов к выделению этапов развития логистики:

1. Этап становления. Интеграция транспортно-складского процесса для распределения ГП.

Объективные тенденции на рынке:

К объективным экономическим факторам, ускорившим развитие логистики на этапе становления (60-е годы XX века), относятся: усиление внимания к покупателям, появление большого количества конкурентных товаров, методов лучшего обслуживания потребителей, переход к рынку покупателя, что заставило искать новые пути координации спроса и предложения, а также методов лучшего обслуживания потребителей. Повышение разнообразия товаров привело к значительному возрастанию затрат на создание и поддержание запасов в системах распределения, что потребовало поиска новых путей снижения этих затрат.

Уровень разработки теории логистического управления:

Начала формироваться теория и практика логистического управления. Широкое распространение за рубежом получила философия маркетинга. Возникли новые логистические подходы к сокращению циклов заказа и производства продукции. Пришло понимание того, что:

Ш существующие как бы обособленно потоки в хранении и транспортировании ГП могут быть увязаны единой системой управления;

Ш область физического распределения ГП имеет большой потенциал с точки зрения снижения затрат;

Ш объединение отдельных функций физического распределения ГП может дать существенный экономический эффект.

На этом этапе приходит понимание и формулирование ключевой концепции *общих затрат* в физическом распределении. Смысл ее заключается в следующем: можно таким образом перегруппировать затраты в распределении ГП, что их общий уровень при продвижении товаров от производителя к потребителю уменьшится. Например, если переключить перевозки товаров с автомобильного на воздушный транспорт, то можно исключить необходимость создания промежуточных складов и соответствующие затраты на складирование, хранение и УЗ. При этом затраты на транспортировку возрастут, но общий уровень затрат в распределительной сети уменьшится.

Уровень охвата различных сфер деятельности предприятий:

Логистический подход первоначально был использован в сфере обращения, охватив на этапе становления организацию хранения и транспортировки ГП. Транспорт и склад, прежде связанные лишь операциями погрузки и разгрузки, начинают работать на один экономический результат по единому графику и по единой согласованной технологии. То есть начинают совместно решаться задачи организации транспортно-складского процесса.

Сложность логистического управления:

Этот этап характеризуется наименее совершенной формой логистического управления. Система управления действует по принципу непосредственного реагирования на ежедневные колебания спроса и сбои в процессе распределения продукции. Задачи оптимизации физического распределения продукции решались и раньше. Например, оптимизировались частота и размер поставляемых партий; размещение и функционирование складов; транспортные маршруты и графики и т.д. Однако традиционно эти задачи решались обособленно, что не могло обеспечить значительного системного эффекта. Совместное решение отдельных задач по управлению МП, предпринятое на этапе становления, оказалось намного сложнее их обособленного решения, потребовало иных методов, иной подготовки специалистов, использования вычислительной техники и специализированного программного обеспечения.

Уровень достижений НТП:

Развитие компьютерных технологий, которые начали активно внедряться в бизнес с середины 50-х годов, позволило автоматизировать решение таких многоальтернативных и оптимизационных задач, как выбор вида транспорта, оптимизация размещения производства и складов, оптимальная маршрутизация, управление многоассортиментными запасами продукции, прогнозирование спроса и потребностей в ресурсах и т.п.

2. Этап развития. Интеграция производственных, складских и транспортных процессов

Объективные тенденции на рынке:

Отличительной чертой 1970 -х. годов стало усиление конкуренции на фоне нехватки высококачественных сырьевых ресурсов (энергетический кризис). Предшествующий рост инвестиций в средства производства сменился относительной стабилизацией. При этом значительно выросли логистические затраты, стоимость физического распределения. Основной задачей большинства фирм стало рациональное использование сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий. Ресурсный фактор (снижение энергоемкости и материалоемкости продукции) стал основным в конкурентной борьбе.

Уровень разработки теории логистического управления:

Этап развития характеризуется:

· поиском путей рационального использования сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий;

· поиском новых путем снижения затрат в производстве и распределении на основе концепции логистики;

· разработкой и применением принципов промышленной логистики;

· распространением философии всеобщего управления качеством.

Уровень охвата различных сфер деятельности предприятий:

На этапе развития производство, складское и транспортное хозяйства предприятий начали работать как единый слаженный механизм, т.е. происходило управление потоком производимых товаров от производственной линии до конечного потребителя.

Сложность логистического управления:

С одной стороны данный этап характеризуется распространением ЛС, а с другой стороны для большинства фирм логистический подход еще не стал очевидным. Попытки внедрить логистическую координацию различных подразделений фирмы, внести организационные изменения, необходимые для реализации сквозного управления МП встречали противодействие со стороны среднего и высшего звена менеджмента, привыкшего выполнять традиционные обособленные функции закупок, транспортировки, грузопереработки.

Дополнительные трудности создавали системы бухучета, не приспособленные для выделения и контроля составляющих логистических издержек и оценки результатов ЛО.

Уровень достижений НТП:

Логистическое управление стало охватывать производство, чему способствовало появление компьютерных систем контроля и управления производством, внедрение и развитие автоматизированных систем управления (АСУ) технологическими процессами и производственными подразделениями. Широкое распространение получило использование компьютеров для сбора информации и контроля за логистическими процессами.

К концу 1970 - х годов на Западе завершилась так называемая «тарно-упаковочная» революция, которая коренным образом изменила набор операций, организацию, техническое и технологическое обеспечение складского процесса. Большое развитие получило производство транспортно-складского оборудования, стандартизация и производство новых видов тары и упаковки, стали формироваться современные автоматизированные складские комплексы, активно начала внедряться контейнерная перевозка грузов.

3. Этап интеграции. Интеграция производственных, складских и транспортных процессов, включающих работу с сырьем и готовой продукцией

Объективные тенденции на рынке:

В 1980-е годы произошли изменения в государственном регулировании инфраструктуры экономики; повсеместное распространение философии всеобщего управления качеством; структурные изменения в организациях бизнеса. Произошел бурный рост партнерства и стратегических союзов в бизнесе, в области оказания специализированных услуг на транспорте, в оптовой торговле и распределении, которые сменили предшествующую практику недоверия, подозрительности и ожесточенной конкуренции.

Уровень разработки теории логистического управления:

Пришло понимание, что наряду с МП необходимо управлять сервисными потоками (услугами) и сопутствующими ИП и ФП.

Получила повсеместное распространение концепция всеобщего управления качеством, которая произвела переворот в теории и практике менеджмента. Концепция всеобщего управления качеством является своего рода философией управления, которая признает, что нужды потребителя и цели бизнеса неразделимы. Концепция всеобщего управления качеством - это управленческий подход, ставящий в центр внимания задачу повышения качества и основанный на участии в решении этой задачи всех членов организации на всех стадиях производства и продвижения продукции (услуг). Он позволяет достичь долговременного успеха за счет удовлетворения нужд потребителей и благодаря взаимной выгоде как каждого члена организации, так и общества в целом.

Уровень охвата различных сфер деятельности предприятий:

Этап интеграции характеризуется объединением логистических функций фирмы и ее логистических партнеров в так называемую полную ЛЦ, включающую закупку - производство - распределение и продажу.

Сложность логистического управления:

Благодаря революции в информационных технологиях и изменениям в экономике на данном этапе произошел феномен логистического «взлета», который характеризовался:

* ростом квалификации менеджеров в области логистики;
* созданием на предприятиях консультативных отделов по проблемам логистики;
* долгосрочным планированием в области логистики;
* централизацией физического распределения;
* резким сокращением запасов в ЛЦ;
* четким определением действительных издержек распределения;
* определением и осуществлением мер по уменьшению стоимости продвижения МП до конечного потребителя;
* развитием логистического подхода в индустрии сервисных услуг;
* передачей части или всех логистических функций конкретного предприятия специализированным внешним логистическим организациям;
* созданием международных ЛС.

Логистическое управление стало осуществляться не по принципу непосредственного реагирования, а на основе долгосрочного планирования.

Уровень достижений НТП:

Произошла революция в информационных технологиях и внедрение персональных компьютеров. На базе персональных компьютеров были созданы автоматизированные рабочие места. Программное обеспечение позволило использовать персональные компьютеры в интерактивных процедурах интегрированного логистического менеджмента от закупок материалов до распределения и продаж ГП. К 1990-м годам появилась технология электронного обмена данными (electronic data interchange, EDI), первыми пользователями которой были супермаркеты, связавшие свои системы контроля состояния запасов непосредственно с системами поставщиков. Определяющее значение в становлении интегральной концепции логистики имела возможность постоянного контроля всеми фазами движения МП от первичного источника сырья до конечного потребителя в режиме реального времени и удаленного доступа благодаря современным коммуникационным технологиям (электронный обмен данными, спутниковые коммуникационные технологии, компьютерные сети и др.

4. Этап глобализации

Объективные тенденции на рынке.

В 1990-е годы концепция логистики, ключевым положением которой является необходимость интеграции, была признана большинством участников цепей снабжения, производства и распределения. Появились фундаментальные изменения в организации и управлении рыночными процессами во всей мировой экономике. Компании стали осуществлять свою деятельность не только на региональном или национальном уровнях, но и на глобальном. Началась глобализация мировой экономики.

Сложность логистического управления:

В связи с глобализацией мировой экономики усилилась потребность в привлечении «третьих участников» - таможенных и экспедиционных агентств, банков и т.п. Это предъявило новые требования к менеджерам логистики:

· знание законодательных основ, налоговых систем, особенностей правительственного регулирования экономики различных стран;

· выполнение требований к упаковке, маркировке с учетом языковых различий;

· умение оперативно обработать и подготовить сложную документацию;

· умение устранять таможенные барьеры.

В индустриально развитых странах были созданы национальные и международные специализированные общества и ассоциации логистики, которые имеют свои исследовательские центры, консультативные отделы, банки информации, учебные центры и т.д.

Уровень достижений НТП:

Появилась технология электронной почты, получил развитие электронный бизнес. Широкое распространение получили электронные закупки. Электронная торговля стала происходить как между различными фирмами (B2B - business-to-business), например, поставщиком и производителем, так и между электронными фирмами и конечными потребителями (B2С - business-to-сustomer). Для поддержки электронного обмена данными были разработаны технологии кодирования товара в виде штрихового кода или магнитной полоски, а также электронный перевод денежных средств.

5. Современные тенденции развития логистики

Современный этап развития логистики (2000-е годы) определяют два основных фактора: глобализация мировой экономики и глобальная научно-техническая революция, которые порождают новые потребности клиентов в логистических услугах и разнообразные формы их удовлетворения.

Глобализация бизнеса выражается в следующем:

* более совершенные коммуникации и перевозка сделали физические расстояния менее значимыми, благодаря этому предприятия могут работать на едином, охватывающем весь мир рынке;
* происходит сокращение торговых барьеров между странами и рост международной торговли и конкуренции;
* размещение предприятий происходит не по национальному принципу, а в странах и регионах с низкими затратами на производство (например, немецкие предприятия в Польше, американские - в Мексике, японские - в Китае).

В настоящее время в мире в области науки и техники происходит так называемая глобальная революция, которая заключается в том, что технологические изменения происходят повсеместно, а не появляются где-то в одном месте, а затем постепенно распространяются - как это происходило ранее, в сельскохозяйственной и промышленной революциях. Описанные выше факторы предопределили следующие основные тенденции современной логистики.

По мнению учёных многих стран, объектом логистики является материальный поток на всём пути своего движения от первичного источника сырья до конечного потребителя.

1. Понятие логистического сервиса, определение оптимального уровня логистического сервиса.

В условиях "рынка покупателя" продавец вынужден строить свою деятельность исходя из покупательского спроса. При этом спрос не ограничивается спросом на товар. Покупатель диктует свои условия также и в области состава и качества услуг, оказываемых ему в процессе поставки этого товара.

Услуга, в общем понимании этого термина, означает чье-либо действие, приносящее пользу, помощь другому. Работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-нибудь нужд, называется сервисом.

Природа логистической деятельности предполагает возможность оказания потребителю материального потока разнообразных логистических услуг. Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров.

Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока. Осуществляется логистический сервис либо самим поставщиком, либо экспедиторской фирмой, специализирующейся в области логистического сервиса.

Все работы в области логистического обслуживания можно подразделить на три основные группы:

* предпродажные, т. е. работы по формированию системы логистического сервиса;
* работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров;
* послепродажный логистический сервис.

До начала процесса реализации работа в области логистического сервиса включает в себя в основном определение политики фирмы в сфере оказания услуг, а также их планирование.

В процессе реализации товаров могут оказываться разнообразные логистические услуги, например:

* наличие товарных запасов на складе;
* исполнение заказа, в том числе подбор ассортимента, упаковка, формирование грузовых единиц и другие операции;
* обеспечение надежности доставки;
* предоставление информации о прохождении грузов.

Послепродажные услуги - это гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен и т. д.

Важным критерием, позволяющим оценить систему обслуживания как с позиции поставщика, так и с позиции получателя услуг является уровень логистического сервиса.

Расчет данного показателя выполняют по следующей формуле:



Где ŋ - уровень логистического сервиса;

М - количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса;

m - количественная оценка фактически оказываемого объема логистического сервиса.

Для оценки уровня логистического сервиса выбираются наиболее значимые виды услуг, т.е. услуги, оказание которых сопряжено со значительными затратами, а неоказание - с существенными потерями на рынке.

Уровень сервиса можно оценивать также и сопоставляя время на выполнение фактически оказываемых в процессе поставки логистических услуг со временем, которое необходимо было бы затратить в случае оказания всего комплекса возможных услуг в процессе той же поставки. Расчет выполняют по следующей формуле:



Где N - количество услуг, которое теоретически может быть оказано,

n - фактическое количество оказываемых услуг,

ti- время на выполнение i -той услуги.

Таким образом, .- суммарное время, фактически затрачиваемое на оказание услуг, а - время, которое теоретически может быть затрачено на выполнение всего комплекса возможных услуг.

Задача 21.

Изучить схему материальных потоков на сладе торговой базы и решить задачу.

Грузооборот склада равен 2000 тонн в месяц. 15 процентов грузов проходит через участок приемки. Через приёмочную экспедицию за месяц проходит 500 тонн грузов. Сколько тонн в месяц проходит напрямую из участка разгрузки на участок хранения?

Принять во внимание, что из приемочной экспедиции на участок приемки поступает 100 тонн грузов.

Решение.

Краткое описание технологического процесса на складе Прибывший железнодорожным транспортом товар выгружается из транспортного средства на участке разгрузки.

Различают грузы, прибывшие в рабочее или нерабочее время. Если разгрузка происходит в нерабочее время (то есть тогда, когда основной склад закрыт) товар поступает в приемочную экспедицию -- помещение, отдельное от основного помещения склада.

Разгруженный в рабочее время товар, направляется в основное помещение склада. При этом, некоторые товары, например, сахар в стандартных мешках, сразу перемещаются на участок хранения, другие товары направляются на участок приемки, для распаковки и проверки.

В дальнейшем весь поступивший на склад товар, так или иначе сосредотачивается в зоне хранения основного помещения склада.

Отпускаемый со склада товар может проходить или не проходить операцию комплектования. Через участок комплектования склада проходит товар, который упаковывается и отпускается вместе с другими товарами в общей транспортной таре.

Товар со склада оптовой базы может доставляться заказчику силами этой базы. Тогда в помещении, отдельном от основного помещения склада, необходимо организовать отправочную экспедицию, которая будет накапливать подготовленный к отгрузке товар, и обеспечивать его доставку покупателям. Помещение, отправочной экспедиции также отделено от основного склада.

Завершает технологический процесс на складе операция погрузки, которая в нашем случае выполняется на автомобильной рампе.

Перечислим основные логистические операции, выполняемые с грузом на отдельных участках этого склада.

Участок разгрузки:

- механизированная разгрузка транспортных средств,

- ручная разгрузка транспортных средств.

Приёмочная экспедиция (размещается в отдельном помещении склада):

- приемка прибывшего в нерабочее время груза по количеству мест и его кратковременное хранение до передачи в основной склад. Грузы в приёмочную экспедицию поступают из участка разгрузки.

Участок приемки (размещается в основном помещении склада):

- приёмка товаров по количеству и по качеству. Грузы на участок приемки могут поступать из участка разгрузки и из приёмочной экспедиции.

Участок хранения (главная часть основного помещения склада):

- укладка груза на хранение,

- отборка груза из мест хранения.

Участок комплектования (размещается в основном помещении склада):

- формирование грузовых единиц, содержащих подобранный в соответствии с заказами покупателей ассортимент товаров.

Отправочная экспедиция:

- кратковременное хранение подготовленных к отправке грузовых единиц, организация их доставки покупателю.

Участок погрузки:

- погрузка транспортных средств (ручная и механизированная).

Всего на участок разгрузки поступает 2000 тонн в месяц. Из них 15% (300 тонн) проходит через участок приемки, из которых 100 тонн поступает из приемочной экспедиции, и 500 тонн в месяц - через приемочную экспедицию.

Соответственно количество грузов, проходящих напрямую из участка разгрузки на участок хранения буде равно:

2000т - 500т - 300т + 100т = 1300 тонн в месяц.

Ответ: 1300 тонн в месяц проходит напрямую из участка разгрузки на участок хранения.

Задача 32

В Таблице 2 приведен общий список услуг, которые могут быть оказаны фирмой в процессе поставки товаров, а также время, необходимое для оказания каждой отдельной услуги (чел./часов). Перечень услуг, фактически оказываемых фирмой, приведен ниже. Определить уровень сервиса.

Таблица 2. Общий список услуг, которые могут быть оказаны фирмой в процессе поставки товара.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер услуги | Время выполнения услуги, час | Номер услуги | Время выполнения услуги, час услуги,  чел./часов | Номер услуги | Время выполнения услуги, час оказания услуги, чел./часов | Номер услуги | Время выполнения услуги, час услуги, чел./часов |
| 1 | 0,5 | 9 | 1 | 17 | 1 | 25 | 3 |
| 2 | 1 | 10 | 1 | 18 | 4 | 26 | 2 |
| 3 | 2 | 11 | 2 | 19 | 4 | 27 | 0,5 |
| 4 | 2 | 12 | 1 | 20 | 2 | 28 | 0,5 |
| 5 | 1 | 13 | 3 | 21 | 0,5 | 29 | 4 |
| 6 | 0,5 | 14 | 2 | 22 | 0,5 | 30 | 1 |
| 7 | 4 | 15 | 0,5 | 23 | 1 | 31 | 0,5 |
| 8 | 0,5 | 16 | 1 | 24 | 0,5 | 32 | 2 |

Перечень услуг, фактически оказываемых фирмой: 1,5,11,15,20,26,31

Решение.

Важным критерием, позволяющим оценить систему сервиса, как с позиции поставщика, так и с позиции получателя услуг, является уровень логистического обслуживания.

Расчет данного показателя выполняют по следующей формуле:



где ŋ - уровень логистического обслуживания в процентах,

М - количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса,

m - количественная оценка фактически оказываемого объема логистического сервиса.

На практике уровень обслуживания можно оценивать, сопоставляя время на выполнение фактически оказываемых в процессе поставки логистических услуг со временем, которое необходимо было бы затратить, в случае оказания всего комплекса возможных услуг в процессе той же поставки. Расчет выполняют по следующей формуле:



здесь N - количество услуг, которое теоретически может быть оказано,

n - фактическое количество оказываемых услуг,

ti- время на выполнение i -той услуги.

Следовательно, в нашей задаче:

= 8,5/50\*100%=17%

Ответ: Уровень сервиса равен 17 %.

Задача 47

На территории района имеется 8 магазинов, торгующих продовольственными товарами. Необходимо определить место расположения распределительного склада.

В таблице 3 приведены координаты магазинов (в прямоугольной системе координат), в таблице 4 - грузооборот. Необходимо найти координаты (Хсклад, Усклад) точки на местности для размещения распределительного склада.

Прежде чем приступить к расчетам, необходимо выполнить чертеж к заданию.

Найдите координаты точки, в окрестностях которой рекомендуется организовать работу распределительною склада, и укажите эту точку на чертеже.

Таблица 3. Координаты магазинов (потребителей материально потока)

|  |
| --- |
|  |
| № магазина | Координаты магазинов, км | |
|  | Х | Y |  |
| 1 | 55 | 20 |  |
| 2 | 80 | 65 |  |
| 3 | 40 | 15 |  |
| 4 | 10 | 30 |  |
| 5 | 65 | 45 |  |
| 6 | 45 | 45 |  |
| 7 | 25 | 25 |  |
| 8 | 25 | 10 |  |
|  |  |  |  |

Таблица 4. Грузооборот магазинов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № магазина | Грузооборот магазина, тонн в месяц |  |
| 1 | 45 |  |
| 2 | 65 |  |
| 3 | 15 |  |
| 4 | 20 |  |
| 5 | 30 |  |
| 6 | 15 |  |
| 7 | 30 |  |
| 8 | 20 |  |

Решение.

Задачу выбора места расположения склада решим для распределительной системы, включающей один склад. Основным (но не единственным) фактором влияющим на выбор места расположения склада, является размер затрат на доставку товаров со склада. Минимизировать эти затраты можно, разместив склад в окрестностях центра тяжести грузопотоков. Метод аналогичен определению центра тяжести физического тела.

Координаты центра тяжести грузовых потоков (Хсклад, Yсклад), т.е. - точки, в которой может быть размещен распределительный склад, определятся по формулам:





Где Гi -- грузооборот i-гo потребителя;

Xi, Yj -- координаты i-гo потребителя.

Точка территории, обеспечивающая минимум транспортной работы по доставке, в общем случае не совпадает с найденным центром тяжести, но, как правило, находится где-то недалеко. Подобрать приемлемое место для склада позволит последующий анализ возможных мест размещения в окрестностях найденного центра тяжести. При этом необходимо оценить транспортную доступность местности, размер и конфигурацию возможного участка, а также планы местных властей в отношении намеченной территории.

Выполним чертеж к заданию.

Найдем координаты центра тяжести грузовых потоков.





Xсклад = 51,46 км.

Yсклад = 37,19 км

Нанесем точку с такими координатами на чертеж.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Маркетинговые исследования определяют требования к формированию заказов и услуг, оказываемых потребителю. При подобном анализе определяются такие требования, как желаемая срочность доставки и надежность выполнения договорных сроков, а также способность к немедленному удовлетворению спроса. Этим обусловливаются, необходимость уменьшения времени транспорти­ровки и возможность передачи заказа непосредственно потребителю в нужном месте, в нужное время и в требуемом количестве. Такие требования существенным образом влияют на структуру внешнего транспорта, на ис­пользование тех или иных его видов, на размещение транспортных маршрутов.

Принятие решений по вопросам выбора объемов и номенклатуры изделий, способов их хранения и доставки к потребителям тесно связано с условиями получения финансовых кредитов, способами и сроками их погашения. Результаты маркетинговых исследований приводят к оп­ределенным выводам и решениям в области менеджмента и распределения финансовых потоков. Логистическая система расширяет и дополняет маркетинговые исследования тем, что организует всю экономическую деятельность в направлении реализации результатов этих исследований. Организация этой деятельности осуществляется путем регулирования финансовых потоков и выдачи соответствующих управляющих указаний.

В соответствии с принципами логистики все управляющие решения, принимаемые на основе маркетинговых исследований окружающей рыночной среды и текущей информации о ходе экономической деятельности, выражаются в воздействии на материальные потоки.

В конечном итоге логистическое управление должно осуществлять воздействия и организовывать производственный процесс таким образом, чтобы при минимальных издержках наилучшим образом удовлетворять потенциальных потребителей и расширять их круг.

**Список литературы**

1. Альбеков А.У., Митько О. А. Коммерческая логистика/Серия «Учебники, учебные пособия» — Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. — 416 с.

2. Залманова М. Е. Логистика бизнес-систем. Учебное пособие. Саратов: СГТУ, 1997. С. 88.

3. Алъбеков А. У. и др. Логистика коммерции: Учеб. пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2001. С. 247.

4. Неруш Ю.М. Логистика: Учебник для вузов. — 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 495 с.

6. Гаджинский А.М. Логистика: Учебник для студентов ВУЗов – 12-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. – 432 с.