## Содержание

[Введение 2](#_Toc225991613)

[1. Общие понятия и сущность логистики в целом 4](#_Toc225991614)

[1.1. Базовое определение, функции, основные требования логистики 4](#_Toc225991615)

[1.2. Факторы развития логистики 5](#_Toc225991616)

[1.3. Предмет и объект логистики 6](#_Toc225991617)

[1.4. Цели и принципы логистики 7](#_Toc225991618)

[2. Логистика и управление качеством 9](#_Toc225991619)

[2.1. Логистическая концепция качества 9](#_Toc225991620)

[2.2. Теоретические проблемы качества и надежности в логистической системе производства и товародвижения 10](#_Toc225991621)

[2.3. Принципы логистики применяемые в управлении качеством 12](#_Toc225991622)

[Заключение 14](#_Toc225991623)

[Список литературы 15](#_Toc225991624)

## Введение

В современной экономике, которая становится социально ориентированной, на первое место выдвигаются проблемы качества производимой и реализуемой продукции. Решение проблемы качества находится в центре внимания предприятий-товаропроизводителей, для чего функционируют специальные подразделения - службы управления качеством. Качество, отвечающее требованиям потребителей и достижениям научно-технического прогресса, определяет конкурентоспособность предприятия, а вместе с этим - коммерческий успех и устойчивое финансовое состояние. Ведь основной стимул, который заставляет всех субъектов экономики постоянно совершенствовать качество товаров и услуг, вырабатывать оперативную и стратегическую политику в области качества, - это конкуренция.

Проблема качества - многоаспектная и весьма сложная, поскольку требует решения комплекса задач конструкторско-технологического, организационного, экономического и коммерческого характера. Продукция надлежащего качества обеспечивает сбыт и возмещение понесенных затрат, поэтому мероприятия, направленные на достижение конкурентоспособного качества, являются составной частью производственно-коммерческой деятельности предприятия. Велика роль качества в деле преодоления кризисных ситуаций как в экономике в целом, так и отдельных предприятиях. Антикризисное управление должно содержать меры инновационного характера в области качества, поскольку качество при оптимальных затратах, способствует преодолению кризиса, финансовому оздоровлению предприятия.

Важную роль в решении проблемы качества играет государство, создавая нормативно-правовую базу стандартизации и сертификации, обеспечивая защиту прав потребителей. Проблема качества продукции и услуг была и остается актуальной. Она является стратегической проблемой, от решения которой зависит стабильность экономики государства.

На уровень качества влияет множество факторов, вследствие чего качество стало объектом управления, что позволило расширить арсенал управляющих воздействий на качество товаров и услуг.

Однако в области качества товаров и услуг остается еще немало проблем. Необходимо расширить научную базу системы управления качеством - в этом свою роль должна сыграть логистика.

В течение последних лет произошли серьезные трансформации в подходах логистики. Прежде всего, значительно расширился объем ее задач. Дело в том, что логистический менеджмент уже давно не ограничивается классическими функциями, как складирование или транспортировка. В зону ответственности все больше интегрируются различные функции, одной из которых, в том числе, и является управление качеством.

## 1. Общие понятия и сущность логистики в целом

## 1.1. Базовое определение, функции, основные требования логистики

Базовым определение логистики является:

логистика - это оптимальное управление товарно-материальными потоками, следуемыми от поставщика до потребителя и связанными с ними информационными, финансовыми и сервисными потоками на основе системного подхода с целью сокращения времени и издержек в цепи доставок товаров.

Функциональное окружение логистики:

Где:

1 - логистика;

2 - 15 - окружение логистики (сбыт, снабжение, транспортировка, складирование: закупка сырья и материалов, планирование материально-технического снабжения, планирование выпуска продукции, совершенствование качества продукции, планирование и управление производством, складские системы, маркетинг, организация обслуживания клиента).

Основные требования логистики:

Связь логистики с корпоративной стратегией;

Совершенствование организации движения материальных потоков;

Поступление необходимой информации и своевременная её техническая обработка;

Эффективное управление трудовыми ресурсами;

Тесная взаимосвязь с другими фирмами участниками логистической цепочки;

Учёт прибыли от логистики в системе финансовых показателей;

Определение оптимальных уровней качества логистического обслуживания;

## 1.2. Факторы развития логистики

Переход к логистической концепции управления потоковыми процессами был осуществлён под воздействием следующих факторов:

Стремление сократить рост стоимостных и временных затрат в сфере обращения: доля расходов, связанных с товародвижением высока, 20% ВНП страны, во внешнеторговой цене - 25 - 35%, в цене на внутреннем рынке - 8 - 10%.

Переход от рынка продавца к рынку покупателя: возрастают требования к качеству обслуживания;

Разработка теории систем и теории конфликтов: работа на единый экономический результат (синергетический эффект);

Создание гибких производственных систем: замена роботами, переход на эффективные мелкосерийные и среднесерийные производства, мелкие фирмы приобрели гибкость и стали успешно конкурировать. Перейдя на мелкосерийное производство, поставщики стали требовать мелкие партии по принципу «поменьше, но почаще»;

Ускорение в научно-техническом прогрессе и средствах связи;

Назревшая потребность в унификации правил и норм по поставке товаров во внешнеэкономической деятельности, стандартизации технических средств и разгрузочно-погрузочных механизмов: увеличение объёмов мировой торговли привело к унификации (много документации, долгие таможенные и пограничные операции);

Энергетический кризис в развитых странах в 1970-х годах XX века;

Либерализация инфраструктурных отраслей в развитых странах.

Автоматическая система контроля, «безбумажная» технология работы логистической службы (с применением средств ЭВМ), компьютеризация операций, связанных с оформлением счетов.

В связи с переходом промышленно развитых стран к рынку покупателя главным направлением стало не подстраивание сбыта товаров под их производство, а формирование производственных программ в зависимости от объектов и структуры рыночного спроса.

Приспособление к интересам клиентуры в условиях острой конкуренции потребовало от фирм-производителей соответствующей реакции, что нашло отражение в качестве обслуживания, в сокращении времени выполнения заказов и безусловного соблюдения графика поставок товаров.

Образовалась сложная система связей между разными субъектами рынка, которая потребовала модификации существовавших моделей организации не только в сфере снабжения и сбыта, но и в сфере обращения и потребления. Активно развернулись работы по оптимизации отдельных направлений товародвижения.

## 1.3. Предмет и объект логистики

Предметом логистики можно считать управление потоковыми процессами сквозных систем товародвижения. Он включает формирование логистических концепций и принципов, формулирование задач, разработку методов управления потоковыми процессами и способы применения их на практике.

Объект логистики - сами потоковые процессы.

## 1.4. Цели и принципы логистики

Цель логистики носит двойственный характер:

своевременно, качественно и с минимальными затратами доставить материальные ценности от поставщика к потребителю;

получение синергетического эффекта, способствующего повышению доли фирм на рынке и достижению преимуществ перед конкурентами путём разработки и реализации предложений по сквозной оптимизации управления потоковыми процессами.

Следовательно, целевую функцию логистики можно представить в виде:



,

где

F - синергетический эффект;

P - прибыль в сфере производства, обращения, потребления;

Q - оптимизация товарно-материальных, информационных и финансово-потоковых процессов.

Достижение цели логистики возможно, если:

Принципы ориентированы на высшую стратегическую цель:

связка целевой функции логистики с корпоративной стратегией. Завоевание и усиление рыночной позиции фирмы и повышение её конкурентоспособности является стратегией не только логистического менеджмента, но и всего высшего руководства фирмы в целом. Все аспекты логистики должны быть связаны со стратегическим планом фирмы. Это главное условие получения высокой прибыли;

максимальное приближение к потребителю.

Принципы ориентированы на оптимизацию товародвижения:

отказ от разделения материального потока на функциональные блоки (снабжение, сбыт, транспортировка) и переход на управление всем материальным потоком как единым целым по общим для всей системы критериям;

координация всех процессов товародвижения - от закупки сырья и материалов, комплектующих изделий и заканчивая доставкой готовой продукции конечному потребителю;

интеграция управления и контроля за движением и использованием всей номенклатуры продукции, поступающей в производство, а также готовых изделий, доставляемых потребителю;

обеспечение способности всей системы товародвижения к адаптации и ориентации на постоянную перестройку в соответствии с изменениями внутренней и внешней среды;

организация чёткого взаимодействия и согласованности построения и работы всех основных функциональных элементов логистики (рационализация тары, унификация грузовых единиц, создание эффективной системы складирования, оптимизация уровня запасов и процедуры обработки заказов, выбор наилучшей схемы маршрута доставки);

непрерывность обеспечения управляющих органов системы достоверной информацией о движении товаров;

рациональное построение логистического структурного подразделения предприятия, ответственного за оптимизацию потоков.

## 2. Логистика и управление качеством

## 2.1. Логистическая концепция качества

Логистическая концепция качества предусматривает, с одной стороны, применение принципов и методов логистики для управления качеством, а с другой стороны, формирование логистической системы соответствующей организации и адекватными управляющими воздействиями на качество как объект управления. Следовательно, такая концепция должна органически соединять в себе логистику и качество.

Коренные преобразования 90-х годов дали мощный импульс для развития комплекса экономических наук, среди которых особо важное место занимает логистика. Известная с начала XIX века, логистика обслуживала потребности тыла и снабжения вооруженных сил. С 50-х годов XX века в странах Западной Европы и США логистика стала применяться для гражданских нужд, т.е. произошла своеобразная конверсия логистики. На качественно новом уровне логистика стала развиваться в России, чему в немалой степени способствовали особенности переходного периода - перехода от административно-командной к рыночной экономике.

К настоящему времени в результате интенсивных исследований накоплен огромный объем научной информации, вследствие чего логистика стала дифференцироваться по различным направлениям - функциональным и отраслевым. Из сказанного ранее вытекает что, к функциональным логистикам относятся логистики заготовительная, закупочная, распределительная, коммерческая, предпринимательская и др.

Весьма плодотворными оказались результаты исследований многих специалистов в конкретных отраслях народного хозяйства, что позволяет говорить об 13 отраслевых логистиках - машиностроительной, транспортной, сельскохозяйственной, строительной, фармацевтической и др. В рассматриваемом аспекте вполне правомерным представляется существование логистики качества как функциональной логистики, поскольку предметом такой логистики является общеотраслевая (народнохозяйственная) функция - управление качеством. Основу такой логистики составляет логистическая концепция качества или, что то же самое, концептуальная логистическая система управления качеством как синтез логистики и качества.

В научном обиходе используется более двух десятков определений логистики, в которых отражено узкое и весьма расширительное толкование - от материально-технического снабжения и до определенно прогрессивного мышления.

Одни из таких:

логистика - это наука об управлении и оптимизации материальных потоков, потоков услуг, и связанных с ними информационных и финансовых потоков в определенной микро-, мезо - или макроэкономической системе для достижения поставленных перед ней целей.

Или более лаконичное, но вполне емкое определение:

логистика - есть наука об управлении потоками в больших системах.

При всем разнообразии определений логистики в них присутствуют ключевые слова: «поток» и «управление». Данное обстоятельство предопределяет необходимое и достаточное условие для формирования логистической концепции качества, поскольку имеется объект управления - качество.

## 2.2. Теоретические проблемы качества и надежности в логистической системе производства и товародвижения

Одной из острых проблем старой, административно-командной экономики была проблема качества. (В связи с этим уместно вспомнить многочисленные постановления, включая «Знак качества», «Пятилетку качества»). Стало очевидным, что качество - это проблема не только технико-технологическая, но и экономическая. Последнее означает, что для достижения необходимого качества и для его повышения требуются немалые затраты ресурсов - трудовых, материальных и, наконец, денежных. Поэтому уровень качества должен быть экономически оправдан для определенных условий производства и эксплуатации той или иной продукции. Поэтому на смену абсолютизации качества («качество любой ценой», «достижение уровня мировых стандартов», «цель - высокое качество» и т.п.) пришло понимание необходимости соизмерения качества и затрат. Последнее означает, что качество должно быть объектом регулирования или управления, целью которого является достижение оптимального уровня.

На уровень качества влияет множество факторов, т.е.

Q = f (x1,x2,... xn) где:

Q - уровень качества,

x1, x2,... xn - факторы, влияющие на уровень качества.

Эти факторы, по существу, являются управляющими воздействиями - все они сводятся к одному - к затратам денежных средств С (в форме общих издержек или себестоимости), т.е. Q =f(C).

Кроме того, качество Q и соответствующие ему затраты С находятся под воздействием управляющих мероприятий.

Согласно РД 50-605-86 «Методические указания по применению стандартов на статистический приемочный контроль», управление качеством представляет собой «такой вид руководящей деятельности, который обеспечивает проектирование, изготовление и реализацию товаров, обладающих достаточно высокой степенью полезности и удовлетворяющих запросы потребителей».

Приведенное определение носит печать административно-командной экономики, поскольку управление качеством относят к руководящей деятельности, что неприемлемо для современной социально ориентированной рыночной экономики. Представляется целесообразным относить управление качеством к производственно-коммерческой деятельности предприятия.

Весьма неопределенным является содержащееся в определении положения о «достаточно высокой степени полезности», это также противоречит требованиям современной экономики, для которой характерно так называемое «прицельное» качество. Кроме того, под этим положением, по существу, скрывается требование «качество любой ценой» - тем более, что в рассматриваемом определении не отражен экономический аспект проблемы. Отмеченные недостатки преодолеваются логистической системой управления качеством.

Другим ключевым словом в определении логистики, как уже отмечалось, является «поток», ибо логистика базируется на потоковой концепции управляемых процессов и объектов. В связи с этим возникает необходимость формирования потока, что является одним из принципов логистики.

## 2.3. Принципы логистики применяемые в управлении качеством

Для управления качеством принимаются следующие принципы логистики:

1) выделение в системе перемещающихся и изменяющихся объектов в качестве отдельной управляемой подсистемы и применение по отношению к ней системного подхода, т.е. формирование потока как объекта управления;

2) определение конечного результата как цели потока в соответствии с экономическими, техническими и другими требованиями функционирования данной системы;

3) усиление расчетного начала на всех стадиях управления потока, включая планирование, регулирование, учет, контроль, анализ;

4) диспетчеризация потока - непрерывное отслеживание перемещения и изменения каждого объекта потока и корректировка его параметров;

5) обеспечение надежности потока;

6) формирование всех видов обеспечения и обслуживания потока, т.е. его инфраструктура;

7) использование современных технических средств управления - контроля и регулирования параметров потока;

8) координация действий всех участников, занятых формированием и управлением потоком, включая непосредственных и опосредованных;

9) осуществление управления потоком и достижения цели с минимальными затратами используемых ресурсов;

10) соблюдение комплекса экологических требований.

Перечисленные принципы вполне применимы к управлению качеством. Таким образом, первоочередной задачей логистики является формирование потока.

Отсюда возникает необходимость логистизации качества. Под логистизацией понимается процесс формирования потока или представление управляемого объекта в виде потока для оптимизации его параметров. Иными словами, логистизация есть процесс подготовки объекта или системы к использованию принципов и методов логистики.

## Заключение

Логистика - научно-практическое направление в экономике, будучи универсальной, она показала свою эффективность во многих отраслях экономики как в сфере производства, так и в сфере обращения.

В данной контрольной работе была рассмотрена логистическая концепция качества, проанализированы теоретические проблемы качества и надежности в логистической системе производства и товародвижения, представлены принципы логистики, успешно применяемые в управлении качеством.

Логистическая система управления качеством, будучи адаптивной к широкому спектру условий, проявляет свое действие в следующих практических результатах:

- обеспечивает конкурентоспособность продукции отечественных товаропроизводителей;

- создает организационно-коммерческие условия для производства импортозаменяющей продукции;

- является одной из составляющих антикризисного управления или управления производством для осуществления инновационных мероприятий;

- повышает финансовую устойчивость предприятия за счет стабильного дохода от реализации конкурентоспособной продукции, сопутствующих и послепродажных услуг;

- повышает эффективность производства потребителей за счет эксплуатации высококачественной и надежной продукции.

## Список литературы

1. Степанов В.И. // Логистика // М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2006г.;
2. Аникин Б.А. // Логистика // М.: Инфра-М, 2000.;
3. Сергеев В.И. // Логистика в бизнесе // М.: ИНФРА – М, 2001г.;
4. Козловский В.А. // Логистический менеджмент // Учебное пособие - Издательство «Лань», 2002г.;
5. Таничев А.В. // Логистика // Издательский дом «Нева», М.: «ОЛМА-ПРЕСС», 2003г.;
6. РД 50-605-86 «Методические указания по применению стандартов на статистический приемочный контроль»;
7. Сергеев В.И. // Менеджмент в бизнес-логистике // М.: Информационно-издательский дом «Филин», 1997г.;
8. Уваров С.А. // Логистика: общая концепция, теория, практика // «ИНВЕСТ-НП», 1996г.