Российская федерация

Тюменская область

Ханты-мансийский автономный округ - Юрга

Департамент образования и науки

Сургутский государственный университет

Ханты-Мансийского автономного округа

Факультет управления

Кафедра менеджмента

Контрольная работа

Тема: "Показатели эффективности логистической системы"

Выполнил:

студент 2365 гр. 5 курса

Факультет управления

Рыбин Андрей Сергеевич

Проверил:

Исаков Алексей Константинович

Сургут, 2010

Содержание

Введение

Ключевые показатели эффективности логистической системы

1. Общие логистические издержки
2. Качество логистического сервиса
3. Продолжительность логистических циклов
4. Производительность
5. Возврат на инвестиции в логистическую инфраструктуру

Заключение

Используемая литература

Введение

Логистическое управление в значительной степени воздействует на состояние финансово-экономического и правового обеспечения в рыночных условиях многообразных хозяйственных связей. Это, прежде всего, относится к рынку транспортных услуг, организации и функционированию складского хозяйства, к развитию транспортных служб в посреднических организациях и на предприятиях.

Эффективность логистической системы характеризуется набором показателей работы данной системы при заданном уровне логистических издержек. Любая организация бизнеса, внедряя логистику и формируя соответствующую ее целям логистическую систему, прежде всего, стремится оценить ее фактическую или потенциальную эффективность. Под ключевыми показателями результативности логистической деятельности, понимается необходимый и достаточный ряд сравнительно легко применимых показателей результативности (производительности), позволяющих связать выполнение логистического плана с основными функциями и результатами управления товарным потоком (маркетингом/продажами, производством и логистикой) и таким образом определить потребность в корректирующих действиях.

Ключевые показатели эффективности логистической системы

Любая организация бизнеса, внедряя логистику и формируя соответствующую ее целям логистическую систему, прежде всего, стремится оценить ее фактическую или потенциальную эффективность.

В терминологическом словаре ELA есть понятие "Logistics key performance indicators" (KPI) — ключевые показатели результативности логистической деятельности, под которыми понимается необходимый и достаточный ряд сравнительно легко применимых показателей результативности (производительности), позволяющих связать выполнение логистического плана с основными функциями и результатами управления товарным потоком (маркетингом/продажами, производством и логистикой) и таким образом определить потребность в корректирующих действиях.

За время развития логистики в промышленно развитых странах сформировалась система показателей, в общем плане оценивающих ее эффективность и результативность, к которым обычно относятся:

1. общие логистические издержки;
2. качество логистического сервиса;
3. продолжительность логистических циклов;
4. производительность;
5. возврат на инвестиции в логистическую инфраструктуру.

Эти показатели в дальнейшем мы будем называть ключевыми или комплексными показателями эффективности ЛС.

Они лежат в основе отчетных форм компаний и систем показателей логистических планов разных уровней. Существуют общепринятые процедуры сравнительной оценки фирм (бенч-маркинг) в области логистики на основе аналитических и экспертных методов, использующие указанные комплексные показатели.

Таким образом, ключевыми/комплексными показателями эффективности ЛС называются основные измерители эффективности использования ресурсов в компании для сформированной ЛС, в комплексе оценивающие результативность логистического менеджмента и являющиеся основой логистического планирования, учета и контроля.

Рассмотрим краткую характеристику комплексных показателей.

1. Общие логистические издержки

Общими логистическими издержками называются суммарные затраты, связанные с комплексом функционального логистического менеджмента и логистическим администрированием в ЛС.

В составе общих логистических издержек можно выделить следующие основные группы затрат:

* затраты на выполнение логистических операций/функций (операционные, эксплуатационные логистические издержки);
* ущербы от логистических рисков;
* затраты на логистическое администрирование.

Для расчета величины постоянных издержек на хранение и содержание единицы товара в запасе за определенный период постоянные затраты за этот период относят к единице общего объема складской емкости (Qскл):

, руб/ед\*год, (1)

где Qскл - общий объем (емкость) склада. Единица размерности емкости склада должна соотносится с единицей измерения хранимого товара - м2, м3, т., шт. и т.д.

Тогда постоянные затраты за время хранения запаса определятся:

, руб., (2)

где Qзак - величина запаса на складе за рассматриваемый период, соответствует размеру заказа - ОРЗ, ед.

* величину приведенных затрат определяют по следующей формуле:

Зп=Сэ+Ст+К/Т (3)

где, Зп - приведенные затраты по варианту;

Сэ - готовые эксплуатационные расходы;

Ст - годовые транспортные расходы;

К - полные капитальные вложения в строительство

распределительных центров, приведенных по фактору времени

по норме дисконта;

Т - срок окупаемости варианта.

Для реализации принимается тот вариант системы распределения, который обеспечивает минимальное значение приведенных (годовых) затрат.

Большинство отчетных форм о выполнении логистического плана содержат показатели логистических издержек, сгруппированные по функциональным областям логистики, например издержки в материальном менеджменте, издержки на операции физического распределения и т.п., и внутри этих областей по логистическим функциям.

Общепринятыми являются выделение и учет затрат на транспортировку, складирование, грузопереработку, управление запасами, управление заказами, информационно-компьютерную поддержку и т.п.

Часто для решения задач оптимизации структуры или управления в ЛС в составе общих логистических издержек учитываются потери прибыли от замораживания (иммобилизации) продукции в запасах, а также ущерб от логистических рисков или низкого качества логистического сервиса. Этот ущерб обычно оценивается как возможное уменьшение объема продаж, сокращение доли рынка, потеря прибыли и т.п.

Анализ структуры логистических издержек в различных отраслях промышленности экономически развитых стран показывает, что наибольшую долю в них занимают затраты на управление запасами (20—40 %), транспортные расходы (15—35 %), расходы на административно-управленческие функции (9—14 %). За последнее десятилетие заметен рост логистических издержек многих западных компаний на такие логистические функции, как транспортировка, обработка заказов, информационно-компьютерная поддержка, а также на логистическое администрирование.

Известный американский консультант в области логистики Герберт В. Дэвис в течение нескольких лет отслеживал логистические издержки в промышленности США на складирование, перевозку, управление заказами/обслуживание клиентов, управление распределением, а также управление запасами как неотъемлемую часть конечной цены продукции и потребительского сервиса.

В 2007 г., например, структура логистических затрат, выраженных в долях (%) продаж, выглядела следующим образом:

1. перевозка готовой продукции — 4,08 %;
2. складирование — 2,40;
3. управление обслуживанием/ заказами клиентов — 0,55;
4. управление распределением — 0,36;
5. стоимость хранения запасов (при 18%-ной учетной ставке) — 1,81 %

— общее количество 9,02 %.

Структура затрат (в долл. на сто фунтов веса продукции):

1. перевозка готовой продукции — 13,24;
2. складирование — 10,79;
3. управление обслуживанием / заказами клиентов — 4,07;
4. управление распределением — 2,53;
5. и стоимость хранения запасов при 18%-ной учетной ставке— 18,13.

Общая сумма составила 47,48.

Анализ логистических издержек западными компаниями обычно проводится в процентном отношении к стандартным, объемным или ресурсным показателям, например:

* логистические издержки в отношении объема продаж;
* отдельные составляющие логистических затрат в отношении общих издержек;
* логистические издержки фирмы в отношении стандартов или среднего уровня в данной отрасли;
* логистические издержки в отношении соответствующих статей бюджета фирмы;
* логистические ресурсы бюджета на текущий момент в отношении прогнозируемых затрат.

Перечисленные показатели зачастую включаются в отчетные формы о логистической производительности (продуктивности), акцентируя внимание на эффективности использования финансовых ресурсов компании.

Использование общих логистических издержек в качестве ключевого показателя при формировании логистической стратегии в отечественном бизнесе наталкивается на ряд трудностей, вызванных следующими основными причинами:

* неспособностью действующей системы бухгалтерского учета и статистической отчетности предприятий выделять многие составляющие логистических издержек;
* наличием в отечественном бизнесе "двойной" бухгалтерии, "черного нала", закрытостью финансовой информации для партнеров в ЛС и даже между структурными подразделениями внутри компании и т.п.;
* отсутствием методов расчета ущербов от логистических рисков.

2. Качество логистического сервиса

Понятие качества логистического сервиса базируется на стандартизированных терминах "услуга" и "сервис". По существу подавляющее большинство логистических операций/функций является услугами, поэтому логистический сервис можно определить как процесс предоставления логистических услуг (в результате выполнения соответствующих операций или функций) внутренним или внешним потребителям.

Последовательность действий по формированию системы логистического сервиса на фирме осуществляется по следующей схеме:

1. Сегментация потребительского рынка.
2. Определение наиболее значимых услуг для покупателей.
3. Ранжирование услуг.
4. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка.
5. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи между уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании.
6. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Для уменьшения затрат, связанных с оказанием сервисных услуг, ресурсы компании концентрируются на предоставлении покупателям выявленных, наиболее важных для них услуг.

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

Расчет данного показателя можно осуществить по следующей формуле:

П = м/М х 100%, (4)

где, П — уровень логистического сервиса,

М — количественная оценка фактически оказываемого объема логистического сервиса,

м — количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса.

Посредники являются в основном предприятиями сервиса, в которых услуги неразрывно связаны с продуктом, распределяемым продвигаемым и продаваемым на различных участках логистической сети. К таким звеньям относятся различные транспортные компании, экспедиторы, оптовые и розничные торговцы, склады, терминалы, таможенные брокеры, страховые компании и т.п. При этом стоимость логистических услуг может значительно превосходить затраты непосредственно на производство продукции.

Несмотря на важность логистического сервиса для реализации корпоративных стратегий, до сих пор отсутствуют эффективные способы оценки его качества, что объясняется рядом особенностей характеристик сервиса в сравнении с характеристиками продуктов. Такими особенностями являются:

1. Неосязаемость сервиса.
2. Поставщикам сервиса сложно объяснить и дать спецификации видам сервиса, покупателям также трудно их оценить.
3. Покупатель зачастую принимает непосредственное участие в производстве услуг
4. Услуги потребляются в тот момент, когда они производятся, т.е. услуги не складируются и не транспортируются.
5. Покупатель никогда не становится собственником, приобретая услуги.
6. Сервис — деятельность, и поэтому он не может быть тестирован прежде, чем покупатель его купит.

Указанные характеристики и особенности услуг играют важную роль в логистическом процессе. Очень важно учитывать тот факт, что качество сервиса в логистике проявляется в тот момент, когда встречаются поставщик сервиса и покупатель. Измерение качества сервиса при анализе и проектировании ЛС должно основываться на критериях, используемых покупателями логистических услуг для этих целей. Когда покупатель оценивает качество логистического сервиса, он сравнивает некоторые фактические значения "параметров измерения" качества с ожидаемыми им величинами этих параметров, и если эти ожидания совпадают, то качество признается удовлетворительным.

В международном стандарте ISO 8402:1994 качество определено "как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности".

В отношении логистического сервиса, на наш взгляд, более подходит определение качества как "степени несоответствия между ожиданиями заказчиков и их восприятием таких критериев, как реальность, надежность, живой отклик, компетентность, вежливость, доверие, безопасность, коммуникабельность, понимание заказчика". Соответственно те компании, в которых клиент чувствует наиболее полное присутствие данных характеристик, он воспринимает как компании с наивысшим качеством.

Наиболее важные компоненты (параметры) измерения качества сервиса:

1. осязаемость — физическая среда, в которой представлены сервис, удобства, оргтехника, оборудование, вид персонала и т.п.;
2. надежность — исполнение "точно в срок", т.е., например, в физическом распределении доставка нужного товара в нужное время в необходимое место. Надежность информационных и финансовых процедур, сопровождающих физическое распределение;
3. ответственность — желание помочь покупателю, гарантии выполнения сервиса;
4. законченность — наличие требуемых навыков, компетентности, знаний;
5. доступность — простота установления контактов с поставщиками сервиса, удобное для покупателя время оказания логистических услуг;
6. безопасность — отсутствие опасности, риска, недоверия (например, сохранность груза при транспортировке);
7. вежливость — поведение поставщика сервиса, корректность персонала;
8. коммуникабельность — способность разговаривать на языке, понятном покупателю;
9. взаимопонимание с покупателем — искренний интерес к покупателю, умение войти в роль покупателя и понять его нужды (требования).

Спецификация параметров качества логистического сервиса и выбор методов (способов) их оценки и контроля являются, пожалуй, наиболее сложными вопросами в логистическом администрировании.

3. Продолжительность полного логистического цикла

Важнейшим комплексным показателем эффективности ЛС является продолжительность полного логистического цикла — время исполнения заказа потребителя (покупателя). Использование этого показателя (или его отдельных составляющих) обусловлено требованиями корпоративной стратегии, если в качестве основного фактора повышения конкурентоспособности фирмы выбирается время.

4. Производительность

Комплексный показатель — производительность (результативность) ЛС — определяется объемами логистической работы (услуг), выполненными техническими средствами, технологическим оборудованием или персоналом, задействованными в ЛС, в единицу времени, или удельными расходами ресурсов в ЛС.

В большинстве зарубежных фирм, имеющих логистические службы, составляются специальные отчеты о логистической производительности/ продуктивности, в которых отражается достаточно большое число показателей, например:

* число обработанных заказов в единицу времени;
* грузовые отправки на единицу складских мощностей и грузовместимости транспортных средств;
* отношение типа "вход-выход" для отражения динамики выпуска продукции и документооборота;
* отношение операционных логистических издержек на единицу инвестированного капитала;
* отношение логистических издержек на единицу производимой продукции;
* логистические издержки в дистрибьюции на единицу объема продаж.

Как видно из приведенного перечня, если производительность измеряется объемом работы персонала или техники в единицу времени (или на удельные параметры технологического оборудования, транспортных средств, или на единицу площади, объема и т.п.), то результативность характеризуется в основном удельными расходами финансовых ресурсов в ЛС.

В качестве показателей эффективности использования транспортных средств может, например, служить

* коэффициент использования грузоподъемности (грузовместимости) транспортного средства,
* объем перевозок или грузооборот подвижного состава транспорта в час (смену, сутки),
* грузооборот, приходящийся на 1 тонну грузоподъемности транспортного средства и т.п.

Для оценки эффективности использования складского подъемно-транспортного оборудования может применяться показатель объема грузопереработки в единицу времени.

Показатели производительности могут применяться для инфраструктурных логистических подразделений ЛС в целом. Например, общим показателем производительности склада может служить грузооборот склада за сутки и т.п.

В зарубежной практике логистического менеджмента в большинстве случаев не разделяются показатели производительности и продуктивности (результативности).

Показатель "логистическая результативность" по смыслу больше соответствует принятому в нашей экономике показателю "ресурсоотдача", характеризует удельный расход финансовых, материальных, энергетических, трудовых ресурсов по отношению к объемным или другим плановым показателям.

5. Возврат на инвестиции в логистическую инфраструктуру

Комплексный показатель — возврат на инвестиции в логистическую инфраструктуру — характеризует эффективность капиталовложений в подразделения инфраструктуры ЛС, к которым в настоящее время относят:

* складское хозяйство (склады разного вида и назначения, грузовые терминалы и терминальные комплексы);
* транспортные подразделения различных видов транспорта; транспортные коммуникации (автомобильные и железные дороги, железнодорожные подъездные пути и т.п.);
* ремонтные и вспомогательные подразделения, обслуживающие транспортно-складское хозяйство;
* телекоммуникационная система; информационно-компьютерная система (комплекс технических средств и оргтехника).

Возврат на инвестиции в перечисленные объекты логистической инфраструктуры определяется в соответствии с действующими нормативно-методическими документами оценки эффективности капиталовложений.

Заключение

Подводя итог, в данной работе мы кратко проанализировали основные показатели эффективности логистической системы. За время развития логистики в промышленно развитых странах сформировалась система показателей, в общем плане оценивающих ее эффективность и результативность, к которым обычно относятся:

* общие логистические издержки;
* качество логистического сервиса;
* продолжительность логистических циклов;
* производительность;
* возврат на инвестиции в логистическую инфраструктуру.

Эти показатели являются ключевыми или комплексными показателями эффективности логистической системы. Они лежат в основе отчетных форм компаний и систем показателей логистических планов разных уровней.

Используемая литература

1. Логистика: учеб.пособие для студентов вузов / М.Н. Григорьев, А.П. Долгов, С.А. Уваров. - М.: Гардарики, 2006. 463 с.
2. Гаджинский А. М. Логистика: Учебник для студентов высших учебных заведений. - 9-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К". 2004. 602 с.
3. Володина Е.В. Моделирование логистических процессов в современной предпринимательской среде // Российское предпринимательство. 2004. №8. С. 3-9.
4. Семёнов В.М., Володина Е.В. Эффективность логистических систем // Маркетинг. 2000. № 2. С. 107-114.
5. Горев А.Э. Значение управления информационными потоками для повышения эффективности логистических систем // Логистика сегодня. 2004. № 2. С. 16-24.