

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (по РУП 16,15,14г.)**

Б1.В.ДВ.01.02 ЛОГИСТИКА

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

Профиль подготовки Учет, анализ и аудит

Форма обучения заочная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Конспект лекций	3
1.1 Лекция № 1 Понятие и концепция логистики	3
1.2 Лекция № 2 Производственная логистика.....	7
1.3 Лекция № 3 Сервис в логистике.....	9
1.4 Лекция № 4 Логистический менеджмент как вид управления предприятиями.....	13
2. Методические указания по проведению лабораторных работ	18
2.1. Лабораторная работа № ЛР-1 Материальные потоки и логистические системы.....	18
2.2. Лабораторная работа № ЛР - 2 Запасы в логистике	
2.3. Лабораторная работа № ЛР - 3 Управление финансовыми потоками.....	19
2.4. Лабораторная работа № ЛР -4. Концентрация как компонент логистического менеджмента.....	19

1. Конспект лекций

1.1 Лекция № 1 (2 часа)

Тема: «Понятие и концепция логистики»

1.1.1 Вопросы лекции:

- 1.1. Краткий исторический очерк.
- 1.2. Определение понятия логистики.
- 1.3. Концепция логистики.
- 1.4. Экономический эффект от использования логистики.
- 1.5. Этапы развития логистики (самостоятельно).
- 1.6. Предпосылки развития логистики.

1.1.2. Краткое содержание вопросов

1. Краткий исторический очерк.

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 значимым составляющим боевого успеха. Приоритетное значение вопросам логистики придавалось в армии Наполеона. В России в середине прошлого века, согласно «Военному энциклопедическому лексикону», изданному в Санкт-Петербурге в 1850 году, под логистикой понималось искусство управления перемещением войск как вдали, так и вблизи от неприятеля, организация их тылового обеспечения. На рубеже столетия термин «логистика» в России широкого применения не имел: « . . слово «логистика» в новейших военных сочинениях более не встречается и может считаться окончательно вышедшим из употребления» (энциклопедический словарь Брокгауза и Эфрона, Санкт-Петербург, 1896 год)

Логистический подход широко применялся во время Второй мировой войны, особенно американской армией. Большой англорусский словарь и сегодня переводит слово «logistics» как: воен. 1) тыл и снабжение, 2) материально-техническое обеспечение, 3) организация и осуществление работы тыла. Другое направление развития логистики - экономическое. Здесь под логистикой понимается научно-практическое направление хозяйствования, заключающееся в эффективном управлении материальными и связанными с ними информационными и финансовыми потоками в сферах производства и обращения. Начало широкого использования логистики в экономике приходится на 60 - 70 е годы и связано с достижениями в области коммуникационных технологий. Появившаяся возможность сквозного мониторинга * всех этапов движения сырья, деталей и готовой продукции позволила четко увидеть огромные потери, допускаемые в традиционных схемах управления материальными потоками. Явный экономический выигрыш, получаемый от использования логистики в экономике, способствовал ориентации партнеров на сотрудничество в области продвижения товаров

Несмотря на определенные различия, которые вкладывались в понятия логистики в каждом из названных направлений, оба они выделяют общий и в совокупности специфичный признак: согласованность, рациональность и точный расчет. Кроме названных научно-практических имеется исключительно научное направление развития логистики - математическое. Живший в XVII - начале XVIII веков немецкий философ, математик и языковед Готфрид Вильгельм Лейбниц называл логистикой математическую логику. Этот термин был официально закреплен за математической логикой в 1904 году на философской конференции в Женеве. В отечественных энциклопедических изданиях

XX века и в словарях иностранных слов термин логистика также трактуется как математическая логика.

2. Определение понятия логистики.

В логике термин «понятие» обозначает мысль, в которой обобщаются и выделяются предметы некоторого класса по определенным общим и в совокупности специфичным для них признакам. В случае если рассмотреть в совокупности круг проблем, которые затрагивает логистика, то общим для них будут вопросы управления материальными и соответствующими им информационными потоками.

В отечественной и зарубежной экономической литературе можно встретить более широкую трактовку понятия логистики, в которой объект управления не ограничивается материальным потоком. Сегодня к логистике относят управление людскими, энергетическими, финансовыми и иными потоками, имеющими место в экономических системах. Появились такие термины, как банковская логистика, информационная логистика и ряд других. Термин логистика начинает использоваться в ситуациях, связанных с четким планированием согласованной последовательности действий. К примеру, прибывшему на симпозиум участнику в европейской гостинице могут предложить обратиться к менеджеру по логистике для выяснения дальнейшей программы действий, или диктор телевидения в разделе криминальной хроники может отметить, что у названной группы преступников имелась хорошо наложенная система логистики. Расширение сферы применения логистики, которое наблюдается в 80-е и, особенно, в 90-е годы, объясняется, в первую очередь, развитием методов управления материальными потоками. Естественно, что при этом идея и метод логистики начинают выходить за рамки управления материальными потоками и применяться в более широком плане. Однако основной потенциал логистики заложен в рационализации управления именно материальными потоками. Настоящий курс рассматривает логистику как теорию и практику управления материальными и связанными с ними информационными потоками.

ЛОГИСТИКА - это планирование, организация и контролирование всех видов деятельности по перемещению и складированию, которые обеспечивают прохождение материального и связанного с ним информационного потоков от пункта закупки сырья до пункта конечного потребления.

ЛОГИСТИКА - наука о совокупности различных видов деятельности, направленной на получение необходимого количества продукции в установленное время в заранее установленном месте, в котором сложилась потребность в этой продукции.

ЛОГИСТИКА - наука о планировании, реализации и контроле эффективных и экономных с точки зрения затрат операций перемещения и хранения материалов, полуфабрикатов и готовой продукции, а также связанной с ними информации о поставке товаров от места производства до места потребления в соответствии с требованиями клиентуры. **ЛОГИСТИКА** - наука о процессе физического распределения продукции в пространстве и во времени.

ЛОГИСТИКА - наука о взаимосвязях и взаимодействии снабжения со сбытом и транспортом.

ЛОГИСТИКА - наука о взаимодействии всех элементов производственно-транспортных систем: от производства до производительного потребления.

ЛОГИСТИКА - комплексное направление в науке, охватывающее проблемы управления материальными потоками.

ЛОГИСТИКА - наука о рациональной организации производства и распределения, которая комплексно изучает снабжение, сбыт и распределение средств производства.

ЛОГИСТИКА - наука о планировании, управлении и контроле поступающего на предприятие, обрабатываемого там и покидающего это предприятие материального потока и соответствующего ему информационного потока.

3. Концепция логистики.

Концепция логистики представляет собой систему взглядов на рационализацию хозяйственной деятельности путем оптимизации материальных потоков. Основные положения названной системы взглядов - предмет первого вопроса данной темы. При этом концепция логистики представлена следующими положениями: реализация принципа системного подхода; учет логистических издержек на протяжении всей логистической цепочки; гуманизация технологических процессов, создание современных условий труда; развитие услуг сервиса на современном уровне; способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.

Понимание материала следующего вопроса этой темы позволяет выделять из всех субъектов экономики структуры, имеющие самое непосредственное отношение к продвижению материального потока:

- транспортные предприятия общего пользования, различные экспедиционные фирмы;
- предприятия оптовой торговли;
- коммерческо - посреднические организации;
- предприятия-изготовители, чьи склады готовой продукции выполняют разнообразные логистические операции.

Деятельность перечисленных участников наиболее существенно влияет на характеристики сквозных материальных потоков, поэтому именно она изучается в настоящем курсе. Это следует ясно понимать, так как к процессу управления сквозными материальными потоками имеют отношение и другие субъекты экономики, к примеру, банки, страховые компании и т. п. Однако временные рамки курса не позволяют развернуто изучить финансовое, страховое и другие виды обеспечения логистических процессов.

4. Экономический эффект от использования логистики.

Значительная доля экономического эффекта достигается за счет сокращения запасов на всем пути движения материального потока. По данным Европейской промышленной ассоциации сквозной мониторинг материального потока обеспечивает сокращение материальных запасов на 30-70% (по данным промышленной ассоциации США снижение запасов происходит в пределах 30 - 50%).-

Следующая составляющая экономического эффекта от применения логистики образуется за счет сокращения времени прохождения товаров по логистической цепи. Сегодня в общих затратах времени, отводимых на складирование, производственные операции и доставку, затраты времени на собственно производство составляют в среднем от двух до пяти процентов-

Экономический эффект от применения логистики возникает также от снижения транспортных расходов. Оптимизируются маршруты движения транспорта, согласуются графики, сокращаются холостые пробеги, улучшаются другие показатели использования транспорта. Логистический подход, как уже отмечалось, предполагает высокую степень согласованности участников товародвижения в области технической оснащенности грузоперерабатывающих систем. Применение однотипных средств механизации, одинаковой тары, использование аналогичных технологических приемов грузопереработки во всех звеньях логистической цепи образуют следующую составляющую экономического эффекта от применения логистики – сокращение затрат ручного труда и соответствующих расходов на операции с грузом.

Логистический подход создает также условия для улучшения многих других показателей функционирования материалопроводящей системы, так как совершенствуется ее общая организация, повышается взаимная связь отдельных звеньев, улучшается управляемость. Совокупный экономический эффект от использования логистики, как правило, превышает сумму эффектов от улучшения перечисленных показателей. Это объясняется возникновением у логистически организованных систем, так называемых

интегративных свойств, то есть качеств, которые присущи всей системе в целом, но не свойственны ни одному из элементов в отдельности.

5. Этапы развития логистики (самостоятельно).

В современной экономике выделяют три этапа совершенствования логистики. Первый этап - 60-е годы, характеризуется использованием логистического подхода для управления материальными потоками в сфере обращения. В этот период начинает приходить понимание двух ключевых положений: 1. Существующие как бы отдельно потоки материалов в производстве, хранении и транспортировании могут быть взаимоувязаны единой системой управления. 2. Интеграция отдельных функций физического распределения материалов может дать существенный экономический эффект. Задачи оптимизации физического распределения решались и прежде. К примеру, оптимизация частоты и размера поставляемых партий, оптимизация размещения и функционирования складов, оптимизация транспортных маршрутов и графиков и т. п. Однако традиционно эти задачи решались обособленно, что в принципе не могло обеспечить должного системного эффекта и поэтому в фирмах зачастую не придавалось должного значения решению этих задач. Специфика логистического подхода, как уже отмечалось, заключается в совместном решении задач по управлению материальными потоками, к примеру, совместное решение задач организации работы складского хозяйства и связанного с ним транспорта. На первом этапе развития логистики транспорт и склад, прежде связанные лишь операцией погрузки или разгрузки, приобретают тесные взаимные связи. Стоит отметить, что они начинают работать на один экономический результат по единому графику и по единой согласованной технологии. Тара, в которой отгружается груз, выбирается с учетом применяемого транспорта; в свою очередь, характеристики перевозимого груза определяют выбор транспорта. Совместно решаются и другие задачи по организации транспортно-складского процесса.

6. Предпосылки развития логистики.

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. 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, к примеру, освоение выпуска нового товара, тем не менее оказалось в состоянии обеспечить высокую конкурентоспособность поставщика за счет снижения себестоимости и одновременно повышения надежности поставок. Денежные средства, вложенные в сферу распределения, стали влиять на положение поставщика на рынке гораздо сильнее, чем те же средства, вложенные в сферу производства. В логистически организованных материалопроводящих цепях себестоимость товара, доставляемого конечному потребителю, оказалась ниже себестоимости того же товара, прошедшего по традиционному пути. Появляющаяся

разница обеспечивает участникам конкурентные преимущества, зависящие не от величины капитальных вложений, а от умения правильно организовать логистический процесс.

1.2. Лекция № 2 (2 часа)

Тема: «Производственная логистика»

1.2.1 Вопросы лекции:

- 1.1. Понятие производственной логистики.
- 1.2. Традиционная и логистическая концепция организации производства.
- 1.3. Качественная и количественная гибкость производственных систем.
- 1.4. Толкающие системы управления материальными потоками в производственной логистике.
- 1.5. Тянувшие системы управления материальными потоками в производственной логистике.

1.2.2 Краткое содержание вопросов

1. Понятие производственной логистики.

Материальный поток на своем пути от первичного источника сырья до конечного потребителя проходит ряд производственных звеньев. Управление материальным потоком на этом этапе имеет свою специфику и носит название производственной логистики. Напомним содержание термина «производство». Как известно, общественное производство подразделяется на материальное и нематериальное. Производственная логистика рассматривает процессы, происходящие в сфере материального производства.

Задачи производственной логистики касаются управления материальными потоками внутри предприятий, создающих материальные блага или оказывающих такие материальные услуги, как хранение, фасовка, развеска, укладка и др. Характерная черта объектов изучения в производственной логистике — их территориальная компактность. В литературе их иногда называют «островными объектами логистики». Участников логистического процесса в рамках производственной логистики связывают внутрипроизводственные отношения (в отличии от участников логистического процесса на макроуровне, связанных товарно-денежными отношениями).

Логистические системы, рассматриваемые производственной логистикой, носят название внутрипроизводственных логистических систем. К ним можно отнести: промышленное предприятие; оптовое предприятие, имеющее складские сооружения; узловую грузовую станцию; узловой морской порт и др.

Внутрипроизводственные логистические системы можно рассматривать на макро- и микроуровнях.

На макроуровне внутрипроизводственные логистические системы выступают в качестве элементов макрологистических систем. Стоит отметить, что они задают ритм работы этих систем, являются источниками материальных потоков. Возможность адаптации макрологистических систем к изменениям окружающей среды в существенной степени определяется способностью входящих в них внутрипроизводственных логистических систем быстро менять качественный и количественный состав выходного материального потока, т. е. ассортимент и количество выпускаемой продукции. На микроуровне внутрипроизводственные логистические системы представляют собой ряд подсистем, находящихся в отношениях и связях друг с другом, образующих определенную целостность, единство. Эти подсистемы: закупка, склады, запасы, обслуживание производства, транспорт, информация, сбыт и кадры обеспечивают вхождение материального потока в систему, прохождение внутри нее и выход из системы. В соответствии с концепцией логистики построение внутрипроизводственных

логистических систем должно обеспечивать возможность постоянного согласования и взаимной корректировки планов и действий снабженческих, производственных и сбытовых звеньев внутри предприятия.

2. Традиционная и логистическая концепция организации производства.

Логистическая концепция организации производства включает в себя следующие основные положения: — отказ от избыточных запасов; — отказ от завышенного времени на выполнение основных и транспортно-складских операций; — отказ от изготовления серий деталей, на которые нет заказа покупателей; — устранение простоев оборудования; — обязательное устранение брака; — устранение нерациональных внутризаводских перевозок; — превращение поставщиков из противостоящей стороны в доброжелательных партнеров. В отличие от логистической традиционная концепция организации производства предполагает: — никогда не останавливать основное оборудование и поддерживать во что бы то ни стало высокий коэффициент его использования; — изготавливать продукцию как можно более крупными партиями; — иметь максимально большой запас материальных ресурсов «на всякий случай». Содержание концептуальных положений свидетельствует о том, что традиционная концепция организации производства наиболее приемлема для условий «рынка продавца», в то время как логистическая концепция — для условий «рынка покупателя». Когда спрос превышает предложение, можно с достаточной уверенностью полагать, что изготовленная с учетом конъюнктуры рынка партия изделий будет реализована. Поэтому приоритет получает цель максимальной загрузки оборудования. Причем, чем крупнее будет изготовленная партия, тем ниже окажется себестоимость единицы изделия. Задача реализации на первом плане не стоит. Ситуация меняется с приходом на рынок «диктата» покупателя. Задача реализации произведенного продукта в условиях конкуренции выходит на первое место. Непостоянство и непредсказуемость рыночного спроса делает нецелесообразным создание и содержание больших запасов. В то же время производственник уже не имеет права упустить ни одного заказа. Отсюда необходимость в гибких производственных мощностях, способных быстро отреагировать производством на возникший спрос.

3. Качественная и количественная гибкость производственных систем.

Производство в условиях рынка может выжить лишь в том случае, если оно способно быстро менять ассортимент и количество выпускаемой продукции. До 70-х годов весь мир решал эту задача за счет наличия на складах запасов готовой продукции. Сегодня логистика предлагает адаптироваться к изменениям спроса за счет запаса производственной мощности. Запас производственной мощности возникает при наличии качественной и количественной гибкости производственных систем. Качественная гибкость обеспечивается за счет наличия универсального обслуживающего персонала и гибкого производства. Количественная гибкость может обеспечиваться различными способами. К примеру, на некоторых предприятиях Японии основной персонал составляет не более 20% от максимальной численности работающих. Остальные 80% — временные работники. Таким образом, при численности персонала в 200 человек предприятие в любой момент может поставить на выполнение заказа до 1000 человек.

4. Толкающие системы управления материальными потоками в производственной логистике.

Управление материальными потоками в рамках внутрипроизводственных логистических систем может осуществляться различными способами, из которых выделяют два основных: толкающий и тянувший, принципиально отличающиеся друг от друга. Первый вариант носит название «толкающая система» и представляет собой систему организации производства, в которой предметы труда, поступающие на производственный участок, непосредственно этим участком у предыдущего

технологического звена не заказываются. Материальный поток «выталкивается» получателю по команде, поступающей на передающее звено из центральной системы управления производством

Этот термин обозначает также:

а) систему управления запасами в каналах сферы обращения, в которой решение о пополнении запасов на периферийных складах принимается централизованно;

б) стратегию сбыта, направленную на опережающее (по отношению к спросу) формирование товарных запасов в оптовых и розничных торговых предприятиях

Толкающие модели управления потоками характерны для традиционных методов организации производства. Возможность их применения для логистической организации производства появилась в связи с массовым распространением вычислительной техники. Эти системы, первые разработки которых относят к 60-м годам, позволили согласовывать и оперативно корректировать планы и действия всех подразделений предприятия - снабженческих, производственных и сбытовых с учетом постоянных изменений в реальном масштабе времени. Толкающие системы, способные с помощью микроэлектроники увязать сложный производственный механизм в единое целое, тем не менее имеют естественные границы своих возможностей. Параметры «выталкиваемого» на участок материального потока оптимальны настолько, насколько управляющая система в состоянии учесть и оценить все факторы, влияющие на производственную ситуацию на этом участке. При этом, чем больше факторов по каждому из многочисленных участков предприятия должна учитывать управляющая система, тем совершеннее и дороже должно быть ее программное, информационное и техническое обеспечение. На практике реализованы различные варианты толкающих систем, известные под названием «системы МРП» (МРП-1 и МРП-2).

5. Тянувшие системы управления материальными потоками в производственной логистике.

Второй вариант организации логистических процессов на производстве основан на принципиально ином способе управления материальным потоком. Стоит отметить, что он носит название «тянущая система» и представляет собой систему организации производства, в которой детали и полуфабрикаты подаются на последующую технологическую операцию с предыдущей по мере необходимости.

Понятие «тянущая (вытягивающая) система», также как и понятие «толкающая система» применяется не только в производственной логистике. Этот термин также обозначает:

а) систему управления запасами в каналах сферы обращения с децентрализованным процессом принятия решений о пополнении запасов;

б) стратегию сбыта, направленную на опережающее (по отношению к формированию товарных запасов) стимулирование спроса на продукцию в розничном торговом звене.

Здесь центральная система управления не вмешивается в обмен материальными потоками между различными участками предприятия, не устанавливает для них текущих производственных заданий. Производственная программа отдельного технологического звена определяется размером заказа последующего звена. Центральная система управления ставит задачу лишь перед конечным звеном производственной технологической цепи.

1.3. Лекция № 3 (2 часа)

Тема: «Сервис в логистике»

1.3.1 Вопросы лекции:

1.1. Понятие логистического сервиса.

- 1.2. Формирование системы логистического сервиса.
- 1.3. Уровень логистического сервиса.
- 1.4. Зависимость затрат на сервис от уровня логистического сервиса.

1.3.2. Краткое содержание вопросов

1. Понятие 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, помочь 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 обслуживания.

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

- предпродажные, т. е. работы по формированию системы логистического обслуживания;
- 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.

2. Формирование системы логистического сервиса.

Потребитель при выборе поставщика принимает во внимание возможности последнего в области логистического сервиса, т. е. на конкурентоспособность поставщика влияет ассортимент и качество предлагаемых им услуг. С другой стороны, расширение сферы услуг сопряжено с дополнительными затратами.

Широкая номенклатура логистических услуг и значительный диапазон, котором может меняться их качество, влияние услуг на конкурентоспособность фирмы и величину издержек, а также ряд других факторов подчеркивают необходимость для фирмы иметь точно определенную стратегию в области логистического обслуживания потребителей. Рассмотрим последовательность действий, которые позволяют сформировать систему логистического сервиса.

Сегментация потребительского рынка, т. е. его разделение на конкретные группы потребителей для каждой из которых могут потребоваться определенные услуги в соответствии с особенностями потребления.

Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг.

Ранжирование услуг, входящих в составленный перечень. Сосредоточение внимания на наиболее значимых для покупателей услугах.

Определение стандартов услуг в размере отдельных сегментов рынка.

Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи между уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании.

Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Сегментация потребительского рынка может осуществляться по географическому фактору, по характеру сервиса или по какому-либо иному признаку. Выбор значимых для покупателей услуг, их ранжирование, определение стандартов услуг можно осуществить, проводя различные опросы.

3. Уровень логистического сервиса.

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:

$$\eta = m \times 100\% M$$

где η - уровень логистического обслуживания;

M - количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса;

m - количественная оценка фактически оказываемого объема логистического сервиса.

Для оценки уровня логистического обслуживания выбираются наиболее значимые виды услуг, то есть услуги, оказание которых сопряжено со значительными затратами, а неоказание - с существенными потерями на рынке. Приведем два варианта расчета величины данного показателя.

4. Зависимость затрат на сервис от уровня логистического сервиса.

Уровень обслуживания можно оценивать также, сопоставля 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 выполняется по следующей формуле:

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{N} \cdot 100\%,$$

(2.7.2)

где n и N – соответственно фактическое и теоретически возможное количество оказываемых услуг;

t_i – время на оказание i -й услуги.

Для оценки уровня логистического обслуживания выбираются наиболее значимые виды услуг, оказание которых сопряжено со значительными затратами, а отсутствие – с существенными потерями на рынке. Зависимость расходов на сервис от уровня обслуживания показана на рисунке 1.

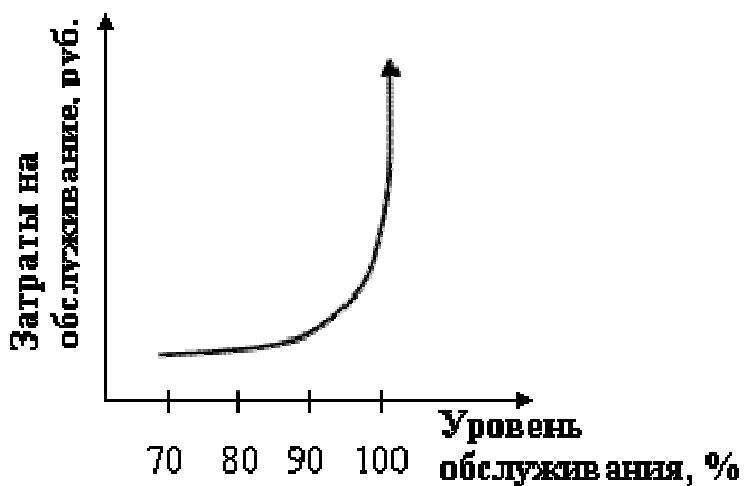


Рисунок 1. Зависимость затрат на обслуживание от уровня обслуживания

Начиная от 70% и выше затраты на сервисное обслуживание растут экспоненциально в зависимости от уровня обслуживания и при достижении уровня 90% увеличение объема логистического сервиса становится невыгодным. При этом снижение уровня обслуживания ведет к увеличению потерь, вызванных ухудшением качества сервиса (рисунок 2).

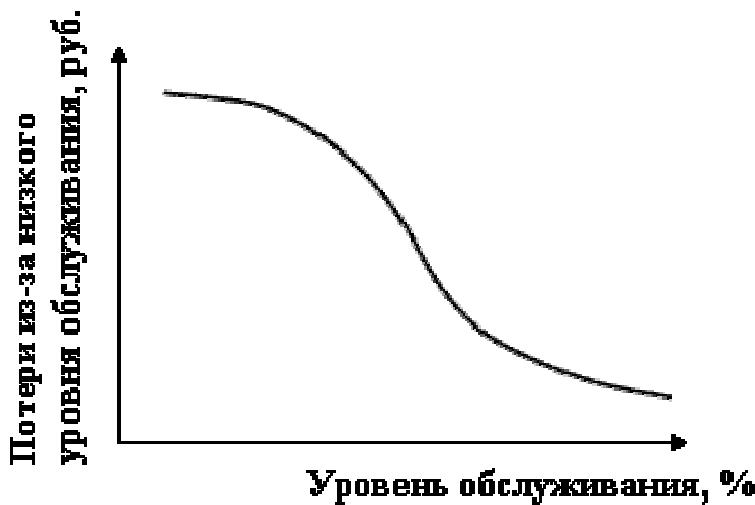


Рисунок 2. Зависимость потерь, вызванных ухудшением обслуживания, от уровня обслуживания

Задача логистической службы заключается в поиске оптимальной величины уровня обслуживания. Графически оптимальный размер уровня сервиса можно определить, построив суммарную кривую F , отражающую поведение затрат и потерь в зависимости от уровня обслуживания (рисунок 3).

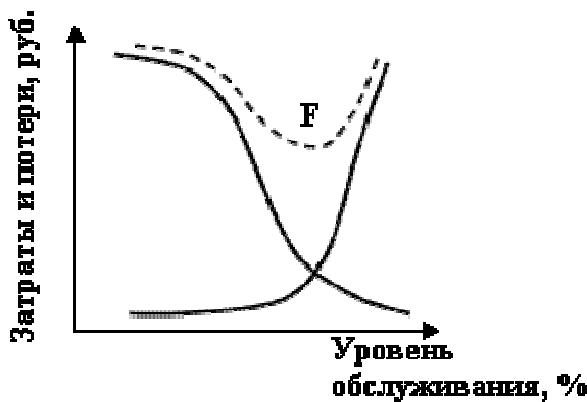


Рисунок 3. Зависимость затрат и потерь от величины уровня обслуживания

1.4 Лекция № 4 (2 часа)

Тема: «Логистический менеджмент как вид управления предприятиями»

1.4.1 Вопросы лекции:

- 1.1. Основные компоненты логистического менеджмента и их определения.
- 1.2. Основные функции компонентов логистического менеджмента.
- 1.3. Основные виды хозяйственной деятельности на основе логистического менеджмента, понятие логистического менеджмента.
- 1.4. Основные разделы логистического менеджмента и его эволюция, SCOR -модель и её корректировка.

1.4.2 Краткое содержание вопросов

1. Основные компоненты логистического менеджмента и их определения. 2.

Основные функции компонентов логистического менеджмента.

Основные компоненты логистического менеджмента:

1) Управление информационным обеспечением и документооборотом

Данная компонента включает в себя три составляющих:

1. управление информационным обеспечением;
2. управление документооборотом (те виды документации, затрагивающие процесс обслуживания клиентов);
3. управление программным обеспечением.

2) Управление товародвижением

Это та компонента системы логистического менеджмента компании, которая чаще всего интересует руководство компании. Рассматриваются следующие компоненты системы управления товародвижением:

1. управление закупками продукции, работа с поставщиками;
2. управление распределением товаров (доставкой продукции, работой с розничной сетью, управление ценообразованием).

3) Управление логистической инфраструктурой

Логистическая инфраструктура - это то, что обеспечивает функционирование системы закупок, поставок, хранения и доставки до клиента. В системе управления логистической инфраструктурой выделяются следующие компоненты:

1. общие вопросы управления логистической инфраструктурой (парк подвижного состава собственного транспорта; оборудование, которое эксплуатируется и подлежит ремонту; подъездные пути, относящиеся, например, к складскому хозяйству; складские здания и помещения; складское, производственное и коммуникационное оборудование);

2. управление собственным транспортным хозяйством, работой подвижного состава на линии (диспетчерские службы, подразделения по планированию маршрутов движения).

4) Складское хозяйство

В большинстве случаев задача оптимизации логистики в компании сводится к оптимизации складской деятельности.

В рамках деятельности по управлению складским хозяйством рассматриваются задачи:

1. оснащения и эксплуатации складского оборудования;
2. складского технологического процесса, с точки зрения обеспечения процесса обработки продукции - от приемки до отгрузки товара клиентам. Рассматриваются вопросы обеспечения рационального протекания процесса складирования.

5) Управление складским персоналом

Уровень выполнения складских операций оказывают непосредственное влияние на общий уровень качества обслуживания клиентов.

6) Учет продукции на складе

Случаи хищения и недостач, являются, скорее всего, следствием проблем общего менеджмента компании. На складах должны быть хорошо поставлены задачи оперативного учета. Должны применяться системы ограничения доступа складского персонала, разделение склада на зоны.

7) Система управления процессом товародвижения

В рамках управления процессом товародвижения рассматриваются следующие функции:

1. управление обслуживанием клиентов;
2. управление закупками продукции;
3. управление запасами;
4. управление поставками продукции (функции поставки продукции и транспортировки груза, как правило, различаются, хотя в большинстве случаев в функцию поставок включают функцию транспортировки);

5. управление доставкой груза - функция таможенного оформления может относиться и к функции доставки. Большинство компаний самостоятельно эту функцию не реализуют, а предпочитают покупать услуги таможенных брокеров. В этой связи часто возникает вопрос, - в каких случаях предпочтительнее самостоятельное оформление документации на таможенное оформление (то есть компания имеет специалиста по таможенному оформлению), либо пользоваться услугами таможенного брокера. Рекомендуется иметь собственных специалистов по таможенному оформлению, например, при больших объемах импортно-экспортных операций;

6. управление складированием продукции;
7. управление доставкой товара.

8) Управление обслуживанием клиентов

Данная функция включает операции, касающиеся работы с клиентами и заказами.

Рассматриваются последовательно выполняемые процедуры в рамках функции обслуживания клиентов: прием заказов, обработка заказа, проверка наличия продукции, проверка кредитоспособности клиента, выставление счета на оплату, резервирование продукции, подтверждение оплаты, корректировка заказа, окончательное оформление заказа, подтверждение заказа клиенту, отслеживание статуса заказа и информирование клиента о том, на какой стадии исполнения находится его заказ.

9) Управление закупками продукции

Основные процедуры, которые включены в функцию управления закупками: подготовка к закупкам продукции, формирование заказа на закупку, размещение заказа, выбор поставщика, заключение договора поставки, оплата поставщику, сертификация

продукции и управление запасами. Как правило, управление запасами выделяется как самостоятельная функция.

10) Поставки продукции

С поставок начинается и операционная деятельность специалистов по логистике. Часть этих процедур может выполняться сотрудниками отделов закупок. Например, подготовка к поставке продукции. Операционная деятельность начинается с момента погрузки закупленной продукции на транспортные средства.

Операции, которые относятся к подготовке к отгрузке - это упаковка, подбор транспортной тары, специальная маркировка. Подготовка к поставке включает, в основном, оформление разнообразной документации. С точки зрения специалистов по логистике важно выделение операций. С точки зрения руководства компании интересны не операции, а конкретные показатели. Контроль над правильным выполнением операций осуществляется через показатели, устанавливаемые в нормативных документах. Регулирование выполнения логистических процедур осуществляется через нормативные документы (рабочие инструкции, положения, договора, контракты).

Конкретная функция закрепляется за конкретным подразделением. Организационная структура управления компанией, выделение служб внутри общей структуры управления компанией должно строиться на процессной основе - на основе процесса выполнения заказов клиента.

3. Основные виды хозяйственной деятельности на основе логистического менеджмента, понятие логистического менеджмента.

Логистический менеджмент — планирование, организация, анализ и контроль всей логистической системы (начиная от выбора поставщика и снабжения и заканчивая этапом реализации продукции и доставкой ее на склады заказчика), осуществляемые управленческим персоналом с целью упорядочения функционирования и развития системы.

4. Основные разделы логистического менеджмента и его эволюция, SCOR - модель и её корректировка.

Разделы логистического менеджмента:

- Закупочная логистика

Основной целью закупочной логистики является удовлетворение производства материалами с максимальной экономической эффективностью, качеством и кратчайшими сроками. Закупочная логистика проходит по поиску и выбору альтернативных поставщиков-изготовителей. Основными способами закупочной логистики являются традиционный и оперативный способы. Традиционный способ осуществляется путем поставки необходимого количества товаров единовременно, а оперативный — по мере необходимости в товаре.

- Распределительная логистика

Распределительная логистика — это комплекс взаимосвязанных функций, реализуемых в процессе распределения материального потока между различными оптовыми покупателями и продавцами.

- Сбытовая логистика

Сбытовая логистика (логистика распределения) — это область научных исследований системной интеграции функций, реализуемых в процессе распределения материального и сопутствующих ему (информационного, финансового и сервисного) потоков между различными потребителями, то есть в процессе реализации товаров, основная цель которой — обеспечение доставки нужных товаров в нужное место, в нужное время с оптимальными затратами. С понятием сбытовой логистики тесно связано понятие канал распределения — совокупность различных организаций, которые осуществляют доставку товара до потребителя.

- Транспортная логистика

Транспортная логистика — это система по организации доставки, а именно по перемещению каких-либо материальных предметов, веществ и пр. из одной точки в другую по оптимальному маршруту. Более детальными функциями данной логистики являются — 1) персонал, который занимается осуществлением этих задач (грузчики, водители); 2) классификация транспортных средств (по объёмам, м³); 3) ценовая политика (на рабочую силу, на ГСМ, предоставление транспортных услуг).

Под транспортно-логистической системой понимается совокупность потребителей и производителей услуг, а также используемые для их оказания системы управления, транспортные средства, пути сообщения, сооружения и иное имущество. В другом определении говорится о том, что транспортно-логистическая система — совокупность объектов и субъектов транспортной и логистической инфраструктуры вместе с материальными, финансовыми и информационными потоками между ними, выполняющая функции транспортировки, хранения, распределения товаров, а также информационного и правового сопровождения товарных потоков.

- Таможенная логистика

Таможенная логистика — это комплекс мероприятий, который направлен на перемещение груза через границу. Основная её цель — это решение задач, связанных с импортом, а также экспортом грузов, и, конечно же, минимизации затрат на все эти процедуры.

- Логистика запасов

Политика управления запасами состоит из решений — что закупать или производить, когда и в каких объемах. Она также включает в себя решения о размещении запасов на производственных предприятиях и в распределительных центрах. Второй элемент политики управления запасами касается стратегии. Можно управлять запасами каждого распределительного склада по отдельности, а можно централизованно (требует большей координации и информационного обеспечения).

Управление запасами предприятия — интегрированный процесс, обеспечивающий операции с запасами внутри фирмы и вне её — на всем протяжении цепи управления поставками.

- Складская логистика

Основной задачей складской логистики является оптимизация бизнес-процессов приемки, обработки, хранения и отгрузки товаров на складах. Складская логистика определяет правила организации складского хозяйства, процедуры работы с товаром и соответствующие им процессы управления ресурсами (человеческими, техническими, информационными). При этом используются наиболее распространенные методики FIFO, LIFO, FEFO, FPFO, BBD. Для информационно-технической поддержки таких процессов могут использоваться специализированные системы управления складом WMS.

- Информационная логистика

Совокупность действий по эффективному распределению информационных потоков между цифровыми и традиционными носителями.

- Комплексная логистика

Системный подход к организации всего цикла жизни товара и связанных с ним мероприятий в период от момента производства его комплектующих до момента потребления. Это эффективная система управления материальными, информационными и финансовыми потоками, связанными с жизненным циклом товара. Комплексный подход к логистическому процессу позволяет сократить или нейтрализовать риски неопределенности, под влиянием которых находится функциональный цикл жизни товара.

Эволюция логистического менеджмента: Термин появился первоначально в интендантской службе вооружённых сил и происходит от греч. лογιστική, что означает «счётное искусство». Впервые употребляется в трактатах по военному искусству византийского императора Льва VI (865—912). В Византийской империи при дворе

императора были «логистики», в обязанности которых входило распределение продуктов питания.

Развитые логистические методы можно обнаружить в различных культурах разных эпох. Например, испанский юрист и экономист XVI века Хуан Пого де Ондегардо в 1572 году сообщал о том, что в Империи инков чиновниками кипукамайоками ёлся учёт по текущим необходимым продуктам для инкского двора, при этом учитывались место отправки, доставляемая продукция, срок доставки, и, возможно, расстояние.

В русский язык термин «логистика» ввёл в начале XIX века французский военный специалист Антуан Жомини.

Модель SCOR была разработана, чтобы дать компаниям возможность общаться на языке общих стандартов, сравнивать себя с конкурентами, учиться у компаний данной отрасли и у компаний иных отраслей. SCOR – это референтная модель, которая задает язык для описания взаимоотношений между участниками цепи поставок, содержит библиотеку типовых бизнес-функций и бизнес-процессов по управлению цепями поставок. Эта модель помогает не только оценить текущую деятельность, но и оценить эффективность реинжиниринга бизнес-процессов компании.

SCOR основана на:

- стандартном описании процессов управления цепями поставок,
- стандартизации взаимоотношений между бизнес-процессами,
- стандартных метриках, позволяющие измерить и сравнить показатели эффективности (производительности) процессов,
- практики управления цепями поставок, которые помогают достичь «best-in-class» результатов.

SCOR охватывает сферы:

- управление отношениями с потребителями товаров (от получения заказа на доставку до оплаты счета),
- управление материальными (товары) и нематериальными (услуги) потоками, идущими от поставщиков до потребителей (включая управление потоками оборудования, запасных частей, ИТ компонентов),
- управление отношениями с поставщиками (от формирования заявки до выполнения каждого заказа на поставку).

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

2.1 Лабораторная работа № 1 (2 часа).

Тема: «Материальные потоки и логистические системы»

2.1.1 Задание для работы:

1. Понятие материального потока.
2. Виды материальных потоков.
3. Логистические системы: их свойства, виды, определение границ и т.д.
4. Системный подход к формированию логистических систем.
5. Логистические операции.
6. Аспекты логистической интеграции. Внутренняя интеграция.

2.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания.

С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.1.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил понятие и виды материального потока; свойства, виды логистической системы, определение ее границ; логистические операции; аспекты логистической интеграции; сущность внутренней интеграции.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

2.2. Лабораторная работа № 2 (2 часа)

Тема: «Запасы в логистике»

2.2.1 Задание для работы:

1. Понятие материальных запасов
2. Необходимость создания материальных запасов.
3. Основные виды материальных запасов.
4. Двойственный характер запасов.
5. Расчет транспортно-заготовительных затрат и затрат на хранение запаса.
6. Оптимизация размеров многономенклатурных заказов.
7. Основные системы контроля состояния запасов.

2.2.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых

моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания. С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.2.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил понятие и виды материальных запасов, необходимость их создания материальных запасов; методику расчета транспортно-заготовительных затрат и затрат на хранение запаса; оптимизировал размеры многономенклатурных заказов; изучил основные системы контроля состояния запасов.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

2.3. Лабораторная работа № 3 (2 часа)

Тема: «Управление финансовыми потоками»

2.3.1 Задание для работы:

1. Понятия «финансы», «финансовая система», «финансы предприятия».
2. Коммерческий расчет и его признаки.
3. Финансовые отношения. Основные формы движения финансовых потоков: платежное поручение, инкассо.
4. Схема движения финансовых потоков на уровне предприятия

2.3.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания. С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.3.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил понятия «финансы», «финансовая система», «финансы предприятия»; изучил методику коммерческого расчета и его признаки; рассмотрел финансовые отношения и основные формы движения финансовых потоков: платежное поручение, инкассо; схему движения финансовых потоков на уровне предприятия.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

2.4. Лабораторная работа № 4 (2 часа)

Тема: «Концентрация как компонент логистического менеджмента»

2.4.1 Задание для работы:

1. Сущность, содержание и основные понятия концентрации.
2. Анализ качества обеспечения ресурсами, установление потребности предприятия в ресурсах, выбор решения «сделать или купить».
3. Определение методов закупок ресурсов, выбор поставщика ресурсов.

2.4.2 Краткое описание проводимого занятия:

В качестве задания студентам предложено раскрыть вопросы практического занятия. При подготовке к вопросам акцентировать внимание необходимо на ключевых моментах и на более сложных из них для лучшего запоминания. С помощью устного опроса оценить уровень усвоения студентами изученного материала.

2.4.3 Результаты и выводы:

В результате практического занятия студент усвоил содержание и основные понятия концентрации; провел анализ качества обеспечения ресурсами, установление

потребности предприятия в ресурсах, выбор решения «сделать или купить»; изучил методы закупок ресурсов.

Студентами осуществлено закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой; формирование у студентов умений и навыков работы с научной литературой, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.