МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики и управления

Кафедра экономики и учета

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «ЛОГИСТИКА»

на тему: «Количественные и качественный показатели транспортного обслуживания потребителей»

студентки 3 курса

 заочной формы обучения

Направления 38.03.01 «Экономика»

Профиль «Экономика и управление организацией»

ФИО Ткачевой Юлии Николаевны

Руководитель: Быстрицкая Анна Юрьевна

Оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Курск, 2022 г.

Содержание

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc92039234)

[1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОЛИЧЕСТВЕННОГО И КАЧЕСТВЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 5](#_Toc92039235)

[1.1. Понятие и сущность транспортного обслуживания потребителей 5](#_Toc92039236)

[1.2. Количественные показатели транспортного обслуживания потребителей 10](#_Toc92039237)

[1.3. Качественные показатели транспортного обслуживания потребителей 12](#_Toc92039238)

[2. АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВЕННОГО И КАЧЕСТВЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 18](#_Toc92039239)

[2.1. Технико-экономическая характеристика ООО «Первая Логистическая Компания» 18](#_Toc92039240)

[2.2. Анализ количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей в ООО «Первая Логистическая Компания» 26](#_Toc92039241)

[2.3. Мероприятия по совершенствованию количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей в ООО «Первая Логистическая Компания» 36](#_Toc92039242)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 41](#_Toc92039243)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 45](#_Toc92039244)

[Приложение А-Бухгалтерский баланс ООО «ПЛК» 49](#_Toc92039245)

[Приложение Б- Отчет о финансовых результатах ООО «ПЛК» 51](#_Toc92039246)

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня как никогда актуальны задачи увеличения объемов перевозок, повышения экономической эффективности деятельности многочисленных отечественных грузовых и пассажирских перевозчиков и экспедиторов. И не только на внутренних линиях. Как свидетельствует зарубежный опыт, качественного "скачка" в транспортной сфере можно достигнуть лишь за счет использования новых технологий обеспечения процессов перевозок, отвечающих современным требованиям и высоким международным стандартам, в частности, за счет расширения освоения логистического мышления и принципов логистики.

Ведь по своей сути транспортная логистика как новая методология оптимизации и организации рациональных грузопотоков, их обработки в специализированных логистических центрах позволяет обеспечивать повышение эффективности таких потоков, снижение непроизводительных издержек и затрат, а транспортникам - быть современными, максимально соответствовать запросам все более требовательных клиентов и рынка.

Новый подход к транспорту как ключевой части логистической цепи приводит к необходимости рассмотрения его в разных аспектах. Прежде всего транспортные предприятия и организации должны направить свою коммерческую и производственную деятельность на изучение, анализ и удовлетворение потребностей общества во всех видах транспортных услуг.

Цель курсовой работы - проанализировать количественные и качественные показатели транспортного обслуживания потребителей

Для реализации цели курсовой работы были поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть теоретические основы количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей
2. Изучить понятие и сущность транспортного обслуживания потребителей
3. Выполнить анализ количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей
4. Провести анализ количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей в ООО «Первая Логистическая Компания»
5. Разработать мероприятия по совершенствованию количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей в ООО «Первая Логистическая Компания»

Объект курсовой работы- ООО «Первая Логистическая Компания»

Предмет курсовой работы- процесс анализа количественных и качественных показателей транспортного обслуживания потребителей

Методы исследования: анализ, синтез, обобщение, анализ статистических данных ООО «Первая Логистическая Компания»

Структура курсовой работы. Курсовая работа состоит из введения, теоретической главы, аналитической главы, заключения, списка использованных источников.

1. Теоретические основы количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей

1.1. Понятие и сущность транспортного обслуживания потребителей

В последние годы в концепциях развития транспортной отрасли, транспортных стратегий большое внимание уделяется повышению качества транспортных услуг, но при этом многие авторы считают это точечным, то есть один фактор влияет исключительно на качество определенной функции, приравнивая понятия сервиса и обслуживания.

Поэтому из-за сложности понятия «транспортная услуга» многие меры, направленные на повышение ее качества, не дают ощутимых результатов не из-за недостаточно разработанной методологической и методической базы [3, с. 76].

В соответствии с этим необходимо более глубоко проработать теоретические основы и методологические подходы, связанные с понятиями: «транспортное обслуживание», «качество транспортного обслуживания», четко определить его структуру, выявить различие между понятиями «транспорт. услуги» и «транспортное обслуживание», провести классификацию и на основании этого обосновать показатели качества, методы их оценки.

Анализ специальной литературы показал, что во многих случаях понятие транспортных услуг часто сравнивают с концепцией транспортных услуг, что не представляется достаточно теоретически и методологически обоснованным.

Транспортная услуга - более сложное понятие, поскольку клиент воспринимает ее с точки зрения предоставляемых услуг, уровня организации транспортного процесса и взаимодействия с пользователями транспортных услуг.

Понятие услуги в обобщенном смысле является результатом хотя бы одного действия, которое должно быть выполнено во взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериально [7, с. 90].

В разных источниках понятие «услуга» трактуется по-разному, но все определения ориентированы на услугу - как результат деятельности:

- согласно определению американского специалиста по маркетингу Ф. Котлера, услуга - это любое мероприятие, которое одна сторона может предложить другой.

- согласно определению услуги, данному К. Марксом, «это выражение означает совсем ничего, кроме той особой потребительной стоимости, которую этот труд дает, как и любой другой товар; но особая потребительная стоимость этого труда получила здесь специфическое название «услуга», потому что труд оказывает услуги не как вещь, а как деятельность »[9, с. 102].

 - ГОСТ Р 51006-96 определяет транспортную услугу как результат деятельности поставщика транспортных услуг по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозке в соответствии с установленными нормами и требованиями.

Проанализировав приведенные выше определения, мы можем сделать вывод, что услуга является результатом деятельности, связанной с обменом ценностями, направленной на удовлетворение потребностей, выраженных в форме спроса, который не сводится к передаче права собственности на некоторый материальный продукт.

В то время как обслуживание - это процесс предоставления услуг, и поэтому можно сказать, что услуги являются элементом обслуживания. В современной литературе существует множество подходов к определению понятия транспортных услуг.

Некоторые определения сосредоточены на том факте, что транспортные услуги - это деятельность. По мнению А. Азрилиян, транспортные услуги - это конечный результат деятельности транспортных компаний по реализации договора перевозки. Он представляет собой совокупность средств, форм и методов, обеспечивающих реализацию транспортных продуктов (услуг) перед его покупателем (продавцом или покупателем).

Миротин Л.Б. определяет транспортные услуги как деятельность, связанную с процессом перемещения товаров и пассажиров в пространстве и времени и оказанием сопутствующих транспортных услуг.

Транспортное обслуживание можно приравнять к понятию транспортного обслуживания - деятельности, связанной с процессом перемещения товаров и пассажиров в пространстве и времени и оказанием сопутствующих транспортных услуг [11, с.109].

Другие определения сосредоточены на процессе и определяют транспортные услуги как процесс предоставления транспортных услуг в соответствии с установленными нормами и требованиями.

Услугу в целом можно определить как процесс предоставления набора услуг или любой отдельной услуги, которая может удовлетворить потребности клиента.

В результате анализа, представляется целесообразным отдавать приоритет процессу и можно говорить, что транспортное обслуживание -это процесс, как часть системы экономических отношений в сфере обращения и распределения товаров, который представляется в виде совокупности его элементов, состоящих из продукции транспорта, транспортного процесса и организации взаимодействия между пользователем транспортного обслуживания и транспортными компаниями.

Говоря о сложности такого понятия как транспортное обслуживание и рассматривая его с точки зрения клиента, который в последующем будет его оценивать, целесообразно привести структуру транспортного обслуживания (рисунок 1).



Рисунок 1- Структура транспортного обслуживания

Структурирование транспортных услуг позволяет более полно определить свойства элементов, что впоследствии влияет на выбор показателей качества и методов их оценки. Обоснованный выбор номенклатуры показателей качества имеет принципиальное значение, так как допущенные при этом ошибки и ошибки дают искаженную картину реального уровня качества транспорта [13, с.59].

Первым структурным элементом является транспортная продукция, которую можно представить, как состоящую из двух элементов - движения (материальная составляющая) и услуг, сопровождающих процесс движения (нематериальная составляющая).

В перечень услуг входят:

- прямая транспортировка грузов;

- все работы по погрузке и разгрузке;

- складские услуги: хранение грузов, кросс-докинг;

- нанесение на упаковку маркировки, штрих-кодов и специальных обозначений;

- поставка отремонтированных или новых транспортных средств;

- предоставление транспортных средств в аренду или в аренду;

- все транспортно-экспедиционные услуги;

- некоторые транспортные услуги иного рода.

Для такого понятия как транспортная услуга характерен ряд особенностей:

1) услуги не могут существовать вне процесса их предоставления (т.е. не могут накапливаться); [15, c.102].

2) продажа услуг фактически является продажей самого процесса труда, поэтому качество услуг определяется качеством самого процесса труда;

3) услуги представляют собой определенную потребительную ценность только в определенное время и в определенном месте или направлении, что существенно ограничивает возможность их замены на рынке услуг;

4) транспортные услуги относятся к услугам, которые завершают и / или предшествуют процессу материального производства;

5) каждая предоставляемая услуга уникальна для получателя;

6) в итоге от оказанной услуги ничего не остается, кроме восприятия информации;

7) оказанная услуга не может быть оказана повторно;

8) память о хорошем сервисе мимолетна, а плохая - надолго;

9) услуги нематериальные;

10) потребитель услуг часто сам вовлекается в процесс оказания услуги;

11) потребитель услуг не становится их владельцем;

12) оказание услуги - это процесс, и он не может быть протестирован до оплаты [7, c.109].

1.2. Количественные показатели транспортного обслуживания потребителей

Грузовые перевозки - это количество груза в тоннах, перевезенного в одном направлении за определенный период времени. Грузовые перевозки состоят из различных грузов, структура которых делится на три типа: отраслевые, групповые и генеральные.

Отраслевая структура грузоперевозок определяется принадлежностью груза к какой-либо отрасли народного хозяйства, например, продукции машиностроительной, текстильной, горнодобывающей или других отраслей.

Групповая структура характеризуется принадлежностью товаров к определенной группе по общему назначению (строительные материалы, топливо и т. д.).

Родовая структура характеризуется распределением товаров только по присущим им свойствам, например, крупы, нефтепродукты, овощи. Типовой тип конструкции позволяет наиболее правильно решить вопросы планирования и организации перевозки, а также выбрать подвижной состав для выполнения транспортных работ [7, с.102].

Для изучения грузопотоков составляются шахматные (наклонные) таблицы, в которых устанавливается соответствие между отправителями и получателями. Грузовые потоки могут быть графически представлены в виде диаграмм или картограмм.

На схеме есть прямое и обратное направление движения товаров. Прямое направление - это то, по которому следует наибольшее количество товаров.

Отношение размера трафика в прямом направлении к размеру трафика в обратном направлении называется коэффициентом неравномерности трафика в направлениях.

Полученная диаграмма (рисунок 1) дает графическое представление грузопотоков на этом участке маршрута.

Эпюры грузопотоков дают возможность определить:

1. количество груза, отправляемого из каждого пункта, прибывающего и проходящего через него;
2. объем перевозок и грузооборот на каждом участке и на всей линии;
3. среднее расстояние перевозки грузов.

Также они помогают выявить нерациональное встречное движение, то есть транспортировку одного и того же груза в встречных направлениях.

Грузовые потоки можно представить в виде диаграммы. Для этого используется карта района перевозки, на котором отмечаются пункты или микрорайоны отправления и назначения груза, т. Е. Грузовообразовательные и грузопоглощающие пункты [10, c.208].

Карта проезжей части разделена на квадраты последовательным нанесением на равном расстоянии взаимно перпендикулярных линий. Полученные таким образом квадраты кодируются в буквенно-цифровой системе (наподобие шахматной доски): по горизонтали - буквы, по вертикали - числа.

Зная количество тонн груза, которое необходимо перевезти из пунктов отправления в пункты назначения, выбирают масштаб и в соответствии с ним наносят грузопотоки линиями определенной ширины.

Грузовые потоки также могут быть в виде картограммы. Картограмма - это графическое изображение грузопотоков на карте по фактическим маршрутам движения товаров.

С помощью схем и схем создается наглядная схема движения транспорта между пунктами отправления и назначения товаров, определяется работа транспорта, устанавливается наиболее выгодное расположение стоянки, чтобы непроизводительные пробеги от гаража к месту работы и обратно минимальны.

1.3. Качественные показатели транспортного обслуживания потребителей

В настоящее время для принятия решения наряду с количественными факторами экономического развития предприятий все более выдвигаются качественные. Основные критерии оценки качества транспортного обслуживания (рисунок 2).



Рисунок 2 – Критерии оценки качества транспортного обслуживания

Качество работы транспорта – это совокупность свойств системы, которые обусловливают ее способность удовлетворять потребности организации в транспортном обслуживании при минимальных затратах. Если отразить качество применяемых форм организации транспортного обслуживания в виде целевой функции, то она будет выглядеть следующим образом: [12,c.209].

C = Cэксппл. +Спр. => min, (1)

где Cэксппл.– эксплуатационные затраты, связанные с приобретением и эксплуатацией подвижного состава, тыс. руб.;

 Спр. – затраты, связанные с простоями основного производства из-за отсутствия транспорта, тыс. руб.

Одним обстоятельством такого вывода может быть анализ затрат на перевозку груза, с точки зрения надежности, времени доставки, сохранности груза при перевозке. Схема выбора формы транспортного обслуживания с помощью ранжированных систем критериев заключается в прямом сравнении суммарного рейтинга перевозчиков полученного по алгоритму, приведенному на рисунке 3 [15,c.103].



Рисунок 3 –Алгоритм выбора формы транспортного обслуживания (перевозчика)

В качестве основных критериев выбора вида транспортных услуг приняты следующие показатели (в скобках указаны соответствующие ранги):

- надежность сроков доставки (1);

- транспортный тариф (2);

- финансовая устойчивость перевозчика (5);

- техническая готовность подвижного состава (6);

- сохранность груза (9);

- готовность (гибкость) перевозчика сменить услугу (13).

После анализа эффективности транспортных услуг были детально проанализированы транспортные расходы. Для их анализа использовалась методика расчета затрат на процессы. Этот инструментарий все чаще используется на практике, так как позволяет точно рассчитывать фактические затраты для каждого отдельного процесса [10, с.101].

Операционные расходы на оказание транспортных услуг являются важным показателем эффективности и одним из основных факторов повышения эффективности производства. Средние эксплуатационные расходы напрямую влияют на уровень плановых и расчетных цен на автосервис. Фактор цены или затрат на транспортные услуги является значимым для большинства потребителей, так как напрямую определяет размер прибыли и является одним из основных критериев выбора приоритетного вида транспортного обслуживания.

Однако бесспорно другое: критерии оценки ситуативны, кроме того, существуют различные методы определения надежности функционирования логистических систем. Исходя из специфики нефтегазовой отрасли, например, в качестве критерия оценки при обосновании варианта транспортных услуг авторы предлагают выбрать тот, который обеспечит минимальные затраты на эксплуатацию автопарка и минимизирует потери транспортного средства. основное производство за счет транспорта.

Современный подход к оценке экономической эффективности логистических услуг основан на концепции общих логистических затрат. Согласно этой концепции, такие затраты включают все затраты, необходимые для удовлетворения потребностей логистики, а затраты на логистические услуги представляют собой затраты, связанные с предоставлением потребителю ряда услуг, связанных с продажей. При этом логистическая служба ориентирована, прежде всего, на обеспечение баланса между качеством обслуживания клиентов и сопутствующими затратами [8, с. 90].

В процессе развития логистики в промышленно развитых странах сформировалась система показателей, которые в целом оценивают ее эффективность и результативность. Обычно к ним относятся:

- экономия общих логистических затрат;

- повышение качества логистических услуг

- сокращение продолжительности логистического цикла;

- повышение производительности труда в логистической системе;

Для решения задач оптимизации структуры или управления в системе логистики общие затраты на логистику учитывают потерю прибыли от замораживания (иммобилизации) товаров на складах, а также ущерб от логистических рисков или недостаточного качества логистических услуг. Этот ущерб обычно оценивается как возможное снижение продаж, уменьшение доли рынка, упущенная выгода и так далее в общепринятых процедурах сравнительной оценки (бенчмаркинга) предприятий и логистических компаний, основанных на аналитических и экспертных методах, используются эти комплексные показатели. Большинство форм корпоративной отчетности о реализации логистической стратегии содержат стоимостные показатели, сгруппированные по функциональным направлениям логистики.

Анализ затрат на логистику показывает, что наибольшую долю в них занимают затраты на управление запасами (20-40%), транспортные расходы (15-35%), а также затраты на административно-управленческие функции (9-15%). %). По результатам исследования предлагается классификация оценочных показателей логистических услуг, представленная в таблице 2.

Таблица 2 – Классификация оценочных показателей\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Признак классификации | Состав показателей | Содержание и алгоритм расчета |
| Масштаб | Объем работ | Общие затраты на логистическое обслуживание всего, в том числе по функциям |
| Номенклатура | Состав логистических услуг по функциям |
| Время | Длительность логистического цикла всего, в том числе по функциям |
| Персонал | Численность работающих всего, в том числе по функциям |
| Уровень | Затратоемкость | Отношение логистических затрат к объему перевозок всего, в том числе по функциям |
| Трудоемкость | Отношение численности персонала по логистике к общей численности персонала |
| Комплексность | Состав выполняемых услуг по отношению к стандартной номенклатуре услуг |
| Эффективность (качество) | Рентабельность | Отношение прибыли к затратам на логистические услуги |
| Экономия ресурсов | Сокращение производственных запасов |
| Высвобождение численности |
| Сокращение длительности производственного цикла |
| Информативность | Способность системы в любой момент времени предоставлять клиенту информацию в соответствии с его запросом |
| Достоверность | Отношение числа точных ответов к общему числу запросов |
| Репутация | Отношение количества жалоб клиентов к объему обслуживания за период |

\*Источник: составлено на основе данных [7, с. 43]

Одна из очевидных сфер применения данной системы показателей оценки связана с обоснованием целесообразности инвестирования в конкретные логистические проекты, направленные на совершенствование логистических услуг [13, с. 208].

Часто на железнодорожных предприятиях и компаниях решения должны приниматься в условиях, когда существует ряд альтернативных и / или взаимно независимых проектов. В этом случае необходимо сделать выбор из одного или нескольких проектов по определенным критериям. В то же время железнодорожные организации, как правило, имеют ограниченные финансовые ресурсы для реализации логистического проекта. В связи с этим предлагается использовать пошаговую модель для принятия решения о реализации логистического проекта по повышению качества обслуживания железнодорожного предприятия.

2. Анализ количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей

2.1. Технико-экономическая характеристика ООО «Первая Логистическая Компания»

Группа компаний «Первая Логистическая Компания» - это крупная, современная, стабильно-развивающаяся компания. В сектор обслуживания компании входят Курская, Белгородская, Орловская и Брянская области.

С 01 июня 2001 год компания начала осуществлять полный дистрибьюторский цикл (складирование, реализация, доставка потребителям). Эту дату мы считаем Днем рождения компании.

Первая Логистическая Компания – дистрибьютор заводов-производителей продуктов питания, с широко известными торговыми марками и брендами в РФ, среди них Марс, Главпродукт, Конти, Балтика.

Статус – лидер на рынке дистрибьюции продуктов питания в Курске и Курской области;

Основные факты:

1. 65 партнеров-производителей доверяют нам дистрибуцию своей продукции.

2. 17 лет успешно доставляем продукты питания в розничные точки.

3. 6 500 торговых точек - активная клиентская база в 4-х областях России.

4. 1 000 успешных сотрудников в 4-х областях России.

Наши конкурентные преимущества:

Более 17 лет на рынке услуг доставки продуктов питания в розничные точки.

Ориентация на конечный результат – развитие продукта на территории.

Современная логистика, постоянное совершенствование бизнес-процессов.

Финансовая стабильность, четкое выполнение всех финансовых обязательств.

Лидирующие позиции в рознице Курского региона.

Собственная розничная сеть минимаркетов у дома «Эконом».

Развитая инфраструктура:

- мощная складская база в Курске (около 50 000 кв.м.) и в филиалах (около 3 500 кв.м);

- комфортабельный офис (более 2 000 кв.м.);

- автомобильный парк (90 единиц);

- высокий уровень автоматизации и активное использование современных достижений информационных технологий.

ООО "Первая логистическая компания" включает в себя оптовую и розничную продажу продуктов питания от ведущих производителей России в Курской , Белгородской, Орловской, Брянской областях. В ее состав входит десятки организаций и частных предпринимателей. Наиболее крупные из них: ООО "ПЛК", ЗАО "ТПК ДАНА" (производство безалкогольных сильно газированных напитков, ТМ «ДИАНА», «Ворошневские напитки»), розничная сеть минимаркетов пошаговой доступности магазинов у дома "ЭКОНОМ".

В составе компании имеется целый штат (более тысячи человек) высококвалифицированных специалистов (менеджеров, торговых представителей, мерчендайзеров, финансовых работников, аналитиков, программистов, системных администраторов, операторов, грузчиков, водителей, экспедиторов). Отлаженная структура межфункциональных взаимодействий способствует быстрому и качественному выполнению задач любой сложности. Обучение на постоянной основе категорий всех специальностей позволяет поддерживать уровень подготовки персонала на необходимом высоком уровне.

Компания ПЛК обладает современной развитой инфраструктурой:

Склад рампового, поточного типа;

* Осуществляется постоянный контроль температуры и влажности, регулярная калибровка всей измерительной аппаратуры;
* Система вентиляции и кондиционирования;
* Отдельные зоны хранения для продукции по типам групп, поврежденный товар, брак, возвраты и т.д.;
* Охранная система с видео контролем и наблюдением по всему периметру;
* Наличие механизированной техники: тележки, погрузчик (бензин-газ, электро) с высотой вылета стрелы 4,3 м., с договором профилактического и гарантийного обслуживания. новый парк;
* На складе используется система периодических инвентаризационных проверок (выборочных еженедельно, ежемесячно сквозная);
* Оприходование и сборка товара с помощью ТСД ;
* Адресное хранение товара на складе;
* Фасовка кондитерских изделий на фасовочной линии.Сбор Новогодних подарков;
* Система учета точности движения товара и товарных остатков;
* Обработка и оформление заказов при помощи систем мобильных продаж "Оптима" через GPRS, электронный документооборот (Крокус);
* Автоматический файловый обмен с сервером мобильных продаж производителей;
* Помещения складов соответствуют стандарту классов «А», «В», являются складами термосами, оснащены специализированной техникой, применено светодиодное освещение, порошковая автоматическая система пожаротушения. Удобные подъездные пути;
* Организована круглосуточная работа склада;
* Современные технологии работы по грузообработке: кросс- докинг, предпродажная подготовка и подбор товара (от поштучного до паллетного).

 

Рисунок 4- Организационная структура ООО «ПЛК»

Основные виды деятельности:

1. Реализация и прямая доставка продуктов питания в торговые точки ООО «ПЛК»

-дистрибуция продуктов питания в 4 областях (Курская, Орловская, Белгородская, Брянская);

-оптово-розничные склады-самообслуживания в г. Белгороде, в г. Брянске;

-дистрибуция пива в Курском регионе;

-производство безалкогольных напитков;

2. Розничная торговля - Сеть продуктовых минимаркетов «Эконом»;

3. Сдача в аренду недвижимости;

- Логистическая служба полного цикла (планирование, закупка, складирование и хранение, доставка);

- Служба реализации (Направления "Производители", "Ассорти", "Фокусные команды");

- Финансовая служба;

- Служба информационно-технической поддержки

- Отдел по работе с персоналом;

- Юридический отдел;

- Служба охраны и безопасности;

- 3 PL оператор.

На сегодняшний день нашими партнерами являются: АО Тандер (Магнит), Метро Кэш энд Керри ООО, Лента, ООО "Европа", АО "Гринн", Х5, Билла, ЗАО "ЦУМ". Региональные сети : ООО Продмир, Вольпер, Журавли, Брянский хлеб, Клинцы, Меркурий, Айсберг, Сберегайка, Роснефть, ООО Даль, ООО Люкс-Торг, Осколнефтеснаб, Парус, Фермерторг, Щебекинское райпо, Седьмой континент, Дикси.

Компания располагает достаточно мощной складской базой, расположенной на постоянно охраняемой территории, все склады оборудованы стеллажами, холодильными камерами, антипылевыми полами, отвечающими санитарным нормам.       Удобные, беспрепятственные подъездные пути к помещениям офиса и к складам. Просторный и светлый офис 2 000 кв.м., обеспечивающий комфортную работу персонала. Все помещения оборудованы современными системами видеонаблюдения и автоматического пожаротушения.

На сегодняшний день компания по техническому и программному обеспечению оснащена на уровне ведущих мировых и российских компаний, которое позволяет ей осуществлять полный дистрибьюторский цикл на достаточно высоком уровне, процессы которого полностью автоматизированы.

Наличие безлимитного и скоростного интернета, обеспечение каждого торгового представителя мобильными устройствами, а так же использование технологии 4G ведущих региональных сотовых операторов (в нашем случае МТС, БИЛАЙН), а так же используя статус ключевого клиента, позволяет без потери времени и качества передавать и получать широкий спектр информации на различные расстояния и любого объема, в том числе обмениваться данными с торговым представителем по интересующим его вопросам в плане работы с клиентом. Широкая линейка отчетности, на основании ведения учета, позволяет вести анализ во всех необходимых для этого параметрах. Наличие программы обмена данными позволяет своевременно, согласно регламента, передавать всю нужную информацию поставщику.

Компания в состоянии проконтролировать работу торгового представителя на любом участке его маршрута, а также оценить эффективность маршрута с целью его дальнейшей коррекции, используя аппаратно-программные комплексы, предназначенные для мониторинга работы торгового представителя используя технологии ГЛОНАС и GPS (системы спутникового позиционирования). Эта же система позволяет вести выборочный контроль доставки товара конечному клиенту.

Широкие возможности интеграции с программным обеспечением для клиентов, доступ в системе в режиме on-line, ввод заявок на прием- отгрузку через интерфейс, контроль статуса формирования заказов, контроль остатков на складе, гибкая вся система автоматических уведомлений.

Компания ведет индивидуальную работу с каждым клиентом: использовать гибкую систему скидок, удовлетворение потребности в товаре (выполнение заказов), гибкий контроль дебиторской задолженности позволяет вести анализ в нескольких плоскостях (в разрезе отдельного клиента, точки, команды, агента, договора, накладной - причем объединяя эти параметры).

Таблица 3- Структура имущества и источники его формирования ООО «ПЛК»\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Значение показателя | Изменение за анализируемый период |
| в тыс. руб. | в % к валюте баланса | тыс. руб.(гр.4-гр.2) | ± %((гр.4-гр.2) : гр.2) |
| 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2020 |
| Актив |
| 1. Внеоборотные активы | 23 227 | 20 285 | 17 751 | 3,7 | 10,9 | -5 476 | -23,6 |
| в том числе:основные средства | 15 758 | 12 563 | 10 041 | 2,5 | 6,1 | -5 717 | -36,3 |
| нематериальные активы | 51 | 39 | 27 | <0,1 | <0,1 | -24 | -47,1 |
| 2. Оборотные, всего | 610 690 | 351 543 | 145 668 | 96,3 | 89,1 | -465 022 | -76,1 |
| в том числе:запасы | 273 759 | 143 629 | 10 159 | 43,2 | 6,2 | -263 600 | -96,3 |
| дебиторская задолженность | 309 775 | 180 498 | 108 699 | 48,9 | 66,5 | -201 076 | -64,9 |
| денежные средства и краткосрочные финансовые вложения | 26 380 | 26 514 | 23 868 | 4,2 | 14,6 | -2 512 | -9,5 |
| Пассив |
| 1. Собственный капитал | 9 781 | -213 496 | -344 419 | 1,5 | -210,8 | -354 200 | ↓ |
| 2. Долгосрочные обязательства, всего | – | – | – | – | – | – | – |
| в том числе:заемные средства | – | – | – | – | – | – | – |
| 3. Краткосрочные обязательства\*, всего | 624 136 | 585 324 | 507 838 | 98,5 | 310,8 | -116 298 | -18,6 |
| в том числе:заемные средства | 491 965 | 243 111 | 239 108 | 77,6 | 146,3 | -252 857 | -51,4 |
| Валюта баланса | 633 917 | 371 828 | 163 419 | 100 | 100 | -470 498 | -74,2 |

\*Источник: составлено на основе данных внутренней отчетности ООО «ПЛК»

Структура активов организации на последний день анализируемого периода характеризуется следующим соотношением: 10,9% внеоборотных активов и 89,1% текущих. Активы организации за весь рассматриваемый период значительно уменьшились (на 74,2%). Учитывая значительное снижение активов, необходимо отметить, что собственный капитал уменьшился еще в большей степени – в 35,2 раза. Опережающее снижение собственного капитала относительно общего изменения активов следует рассматривать как негативный фактор.

Снижение величины активов организации связано, главным образом, со снижением следующих позиций актива бухгалтерского баланса (в скобках указана доля изменения статьи в общей сумме всех отрицательно изменившихся статей):

* запасы – 263 600 тыс. руб. (55,7%)
* дебиторская задолженность – 201 076 тыс. руб. (42,5%)

Одновременно, в пассиве баланса снижение наблюдается по строкам:

* нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) – 354 200 тыс. руб. (58,3%)
* краткосрочные заемные средства – 252 857 тыс. руб. (41,7%)

Среди положительно изменившихся статей баланса можно выделить "прочие оборотные активы" в активе и "кредиторская задолженность" в пассиве (+1 951 тыс. руб. и +136 559 тыс. руб. соответственно).

На 31 декабря 2020 г. собственный капитал организации равнялся -344 419,0 тыс. руб. Отмечено весьма значительное уменьшение собственного капитала за рассматриваемый период (с 31 декабря 2018 г. по 31 декабря 2020 г.) – на 354 200,0 тыс. руб.

Таблица 4- Обзор результатов деятельности ООО «ПЛК»\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Значение показателя, тыс. руб. | Изменение показателя | Средне-годоваявеличина, тыс. руб. |
| 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. | тыс. руб.(гр.4 - гр.2) | ± %((4-2) : 2) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Выручка | 1 436 512 | 1 274 673 | 44 978 | -1 391 534 | -96,9 | 918 721 |
| 2. Расходы по обычным видам деятельности | 1 334 784 | 1 181 746 | 61 099 | -1 273 685 | -95,4 | 859 210 |
| 3. Прибыль (убыток) от продаж  (1-2) | 101 728 | 92 927 | -16 121 | -117 849 | ↓ | 59 511 |
| 4. Прочие доходы и расходы, кроме процентов к уплате | -70 339 | -279 711 | -110 591 | -40 252 | ↓ | -153 547 |
| 5. EBIT (прибыль до уплаты процентов и налогов) (3+4) | 31 389 | -186 784 | -126 712 | -158 101 | ↓ | -94 036 |
| 6. Проценты к уплате | 30 346 | 36 366 | 4 211 | -26 135 | -86,1 | 23 641 |
| 7. Налог на прибыль, изменение налоговых активов и прочее | -444 | -127 | – | +444 | ↑ | -190 |
| 8. Чистая прибыль (убыток)  (5-6+7) | 599 | -223 277 | -130 923 | -131 522 | ↓ | -117 867 |
| Справочно:Совокупный финансовый результат периода | 599 | -223 277 | -130 923 | -131 522 | ↓ | -117 867 |

\*Источник: составлено на основе данных внутренней отчетности ООО «ПЛК»

Значение выручки за период 01.01–31.12.2020 составило 44 978 тыс. руб. За 3 года имело место стремительное уменьшение выручки – на 1 391 534 тыс. руб., или на 96,9%.

Убыток от продаж за период с 01.01.2020 по 31.12.2020 равнялся -16 121 тыс. руб. Финансовый результат от продаж в течение анализируемого периода уменьшился на 117 849 тыс. руб.

2.2. Анализ количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей в ООО «Первая Логистическая Компания»

Темпы грузоперевозок постоянно наращиваются, 2020 года доход от грузоперевозок составил 12837 тыс. рублей, перевезено грузов 164.3 тыс. тонн, грузооборот 1643,3 тыс т-км. В целях дальнейшего развития на предприятии постоянно совершенствуется материально- техническая база.

Основные показатели деятельности ООО «СПСР-Экспресс» представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Показатели обслуживания ООО «ПЛК»\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателей | Ед. изм | Значение показателей |
| Списочное число автомобилей | Ед. | 48 |
| Коэффициент выпуска автомобилей на линию |  | 31,16 |
| Коэффициент использования пробега |  | 31,16 |
| Средняя грузоподъемность одного автомобиля | Тн | 9,48 |
| Время в наряде | Час | 31,2 |
| Общий пробег | Км | 791,2 |
| Грузооборот | тыс. т.км | 131,2 |
| Затраты на перевозки, всего, в том числе | Тыс. руб | 18047 |
| Сырье и материалы, | Тыс. руб | 1678,3 |
| Работы и услуги производственного характера, выполненные сторонними организациями  | Тыс. руб | 194053 |
| Топливо | Тыс. руб | 469,2 |
| Энергия | Тыс. руб | 1173,0 |
| Затраты на оплату труда | Тыс. руб | 685,8 |
| Арендная плата | Тыс. руб | 3158,2 |
| Отчисления на социальные нужды, | Тыс. руб | 180,5 |
| Амортизация основных средств | Тыс. руб | 595,5 |
| Налоги, включаемые в себестоимость продукции | Тыс. руб | 613,6 |
| Прочие затраты | Тыс. руб | 90,2 |
| Доход | Тыс. руб | 170990,2 |
| Прибыль | Тыс. руб | 1969 |
| Рентабельность | % | 1.15 |

\*Источник: составлено на основе данных внутренней отчетности ООО «ПЛК»

Состав парка автомобилей ООО «ПЛК» приведен в таблица 6.

Таблица 6 -Состав парка автомобилей ООО «ПЛК»\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Марка автомобилей | Количество, штук | Вид перевозок  |
| КАМАЗы | 16 | грузоперевозки |
| Прочие | 10 | грузоперевозки |
| Легковые | 5 | пассажирские перевозки |

\*Источник: составлено на основе данных внутренней отчетности ООО «ПЛК»

Показатели финансово-экономической деятельности ООО «СПСР-Экспресс», характеризующие финансовое состояние ООО «СПСР-Экспресс», представлены в таблице 7.

Таблица 7 - Общая структура себестоимости ООО «ПЛК»\*

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование статьи затрат | Отчетный период на 2020г |
| Сырье и материалы, % | 9,3 |
| Приобретенные комплектующие изделия, полуфабрикаты, % | - |
| Работы и услуги производственного характера, выполненные сторонними организациями, % | 52.1 |
| Топливо, % | 2.6 |
| Энергия, % | 6.5 |
| Затраты на оплату труда, % | 3.8 |
| Проценты по кредитам, % | - |
| Арендная плата, % | 17.5 |
| Отчисления на социальные нужды, % | 1.0 |
| Амортизация основных средств, % | 3.3 |
| Налоги, включаемые в себестоимость продукции, % | 3.4 |
| Прочие затраты (пояснить), % | 0.5 |
| Итого: затраты на производство и продажу продукции (работ, услуг) (себестоимость), % | 100 |

\*Источник: составлено на основе данных внутренней отчетности ООО «ПЛК»

Возможные негативные факторы, которые могут повлиять на продажу услуг: несбалансированное налогообложение предприятий, малого бизнеса и физических лиц, что влечет за собой существенную разницу в стоимости перевозки; снижение цен конкурентами.

В ООО «ПЛК» организована служба безопасности. В эту услугу входят: руководитель отдела контроля качества и контролер отдела контроля качества - охрана.

Руководитель отдела контроля качества относится к категории менеджеров, принимается и освобождается от должности приказом генерального директора.

На должность начальника отдела контроля качества назначается лицо с высшим или средним профессиональным образованием и стажем работы не менее 5 лет.

Начальник ОТК в своей деятельности подчиняется Генеральному директору.

Согласно должностной инструкции, приведенной в приложении, руководитель отдела контроля качества обязан:

Выполнять свои служебные функции в соответствии с действующим законодательством, производственно-хозяйственной деятельностью предприятия, сохранять и эффективно использовать имущество предприятия.

Принимать меры по созданию безопасных и благоприятных условий труда, соблюдать требования природоохранного законодательства.

Своевременно предоставлять информацию о производственном процессе руководству предприятия.

Осуществлять надзор за инспекторами ОТК, обеспечивая контроль технического состояния подвижного состава при выходе с линии и при возврате с нее, за качеством и полнотой объема работ при производстве всех видов технического обслуживания. и ремонт подвижного состава.

Организовать контроль за состоянием хранения подвижного состава, качеством.

Получив сообщение о дорожно-транспортном происшествии, он сразу же сообщает об этом руководству предприятия, а в случае их отсутствия звонит из дома.

Своевременно информировать руководство предприятия обо всех случаях предъявления неисправного подвижного состава к выпуску на линию, о нарушениях технологии при выполнении всех видов работ и низком качестве работ, выполняемых технической службой предприятия. Участвовать лично (или выделить для этого одного из инспекторов ОТК) в комиссии, организованной по случаям аварий на линии, происходящих с подвижным составом предприятия.

В подчинении руководителя предприятия находится специалист ОТК (механик).

Назначен на должность и освобожден от должности приказом руководителя предприятия.

Обязанности механика:

При выпуске машин в линию, обязательная проверка;

- Наличие разрешительной подписи в накладной, листе от имени производственной службы, ответственной за выпуск.

- Проверьте техническое состояние автомобиля (обращая особое внимание на системы, узлы и детали, угрожающие безопасности дорожного движения):

- Рулевое управление

- Тормозная система (оперативность, отсутствие видимых неисправностей) ГОСТ 25478-91.

- Внешние осветительные приборы

- Колеса, шины

- Двигатель (отсутствие протечек масла, топлива и дыма выхлопных газов).

- дворники

- Исправность дверей кабины и салонов (для автобусов)

- Звуковой сигнал

- Наличие аптечки, знака аварийной остановки, колесных упоров, (для автобусов)

- Не выпускайте машину на линию, не прошедшую ТО (ТО) по графику.

- Предупредить водителя (кондуктора) о его действиях против терроризма.

- Оформите накладную (время отправления, факт, наличие топлива) и подпишите ее собственноручно.

При возврате ТС с линии:

а) Проверить техническое состояние (вместе с водителями)

б) В случае неисправности выписать заявку на ремонт.

в) Если по графику, на следующий день запланировано ТО-1, ТО-2, чтобы предупредить водителя об этом.

Г) Проверить машину (особенно салон автобуса) на отсутствие посторонних вещей и предметов (при их обнаружении сообщить об этом руководству предприятия).

При аварийной поломки автомобиля:

а) Осмотреть автомобиль

б) Взять письменное объяснение у водителя

в) При необходимости позвонить дежурному ГИБДД (для уточнения ситуации)

г) Составить акт на аварийную поломку

д) Сообщить руководству предприятия.

Оформить путевой лит (пробег по спидометру, остаток топлива в баке, фактическое время возвращения) и поставить свою подпись.

Вести журнал контроля технического состояния автомобиля при выпуске и возвращении с линии.

Знать "устройство и уметь пользоваться приборами диагностики технического состояния автомобиля,

Знать свои обязанности по вопросу противодействия терроризму.

Контролер ОТК - охранник относится к категории технических исполнителей, принимается и увольняется приказом генерального директора.

На должность контролера ОТК- охранника назначается лицо, имеющее среднее или начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.

Контролер ОТК- охранник подчиняется в своей деятельности начальнику ОТК.

В соответствии с должностной инструкцией контролер ОТК - охранник обязан:

Осуществляет свои должностные функции в соответствии с действующим законодательством, производственно- хозяйственной деятельностью предприятия, сохранять и эффективно использовать имущество предприятия.

Принимать меры по созданию безопасных и благоприятных условий труда, соблюдению требований законодательства об охране окружающей среды.

Своевременно представлять оперативную информацию производственном процессе руководству предприятия.

Выпускать на линию подвижной состав в технически исправном состоянии в соответствии с требованиями Правил дорожного движения.

Правильно оформлять путевой лист при выпуске подвижного состава на линию, а именно: снимать показания спидометра и лично заносить их в путевой лист, поставлять фактическое время выезда автомобиля на линию в путевом листе (рядом с подписью «ВЫЕЗД РАЗРЕШАЮ»), заполнять и визировать графы «Замер остатка горючего при выезде» и «Замер остатка при возврате». Убедившись в полной технической исправности и комплектности подвижного состава делать отметку, разрешающую выезд на линию.

3апрещать выезд на линию водителям без штампа врача в путевом листе.

При выпуске подвижного состава на линию обязан проверить:

Наличие разрешающей подписи в путевом листе, от лица службы эксплуатации, ответственного за выпуск.

Техническое состояние автомобиля (особо обращая внимание на системы, узлы и детали, угрожающие безопасности дорожного движения): рулевого управления, тормозной системы ( эффективность срабатывания, отсутствие видимых неисправностей) по ГОСТу Р 51709-2001, внешних световых приборов, колеса, шины, двигатель (отсутствие подтекания масла, топлива, охлаждающей жидкости, содержание СО, СН и дымности отработавших газов), стеклоочистителей, исправность дверей кабины и салонов , звукового сигнала, наличие аптечки, знака аварийной остановки, упоров под колеса, опрятность внешнего вида автомобиля..

Не выпускать подвижной состав на линию, не прошедший техническое обслуживание по графику.

Предупредить водителя о его действиях против терроризма.

Оформить путевой лист (время выезда, фактическое, наличие топлива) и подписать собственноручно.

При возвращении подвижного состава с линии: проверить техническое состояние (вместе с водителем). В случае обнаружения неисправности выписать заявку на ремонт. Если по графику, на следующий день запланировано техническое обслуживание (ТО-1, ТО-2) предупредить об этом водителя.

Проверить автомобиль на отсутствие посторонних вещей и предметов (в случае обнаружения сообщить об этом руководству предприятия).

Правильно оформлять путевой лист при приемке с линии подвижной состав, а именно: снимать показания спидометра и лично заносить их в путевой лист, проставлять в путевом листе время фактического прибытия (часы и минуты) автомобиля с линии, остаток топлива в баке и расписываться ( или ставить штамп) в путевом листе о прибытии автомобиля.

При аварийной поломке подвижного состава: осмотреть автомобиль, взять письменное объяснение у водителя, при необходимости позвонить дежурному ГИБДД (для уточнения ситуации), сообщить руководству предприятия.

В случае возвращения технически неисправного подвижного состава с линии, делать отметку в журнале «СХОДА С ЛИНИИ» выписывать заявку на ремонт. При необходимости направлять автомобиль на пост диагностики для более углубленной проверки.

Вести документацию: журнал контроля технического состояния автомобиля при выпуске и возвращении с линии, журнал учета состояния спидометров, журнал регистрации заявочного ремонта, журнал замера давления в шинах, журнал приема и сдачи дежурства.

Получив сообщение о дорожно-транспортом происшествии, немедленно докладывает об этом руководству предприятия, а в случае их отсутствия вызвать из дома.

Соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте.

3нать свои обязанности по вопросу противодействия терроризму.

 Рабочие места ИТР эксплуатационных служб автоматизированы. Автоматизация рабочих позволяет автоматизировать такие процессы, как прием и обработка заявок, учет водителей и транспорта, планирование маршрутов, ведение взаиморасчетов с клиентами и пр., а также принимать во внимание особые потребности каждого клиента (управление сложными системами тарификации, продажа рекламных площадей на транспортных средствах и пр.).

В основе описываемых решений лежит блок диспетчеризации, который, являясь неотъемлемой частью бизнес-процессов любой транспортной компании, теперь органично интегрируется в цепочку операций по управленческому учету.

Далее просчитаем основные показатели транспортного обслуживания грузовладельцев, а затем определим общий комплексный показатель на примере исследуемого предприятия ООО «ПЛК»

В качестве примера взяты данные перевозки груза железнодорожным транспортом, так как, по мнению автора, перевозка именно данным видом транспорта является более наглядным.

Время выполнения погрузочно-разгрузочных операций = 20 ч, начально-конечных операций = 39 ч, фактическое расстояние перевозки груза = 3230 км, участковая скорость движения поезда = 32 км/ч, фактический срок доставки = 170 ч; общий объем перевозимых грузов = 242000 тыс. т, объем потерь грузов = 4130 тыс. т, средняя удельная норма естественной убыли грузов за время перевозки = 0,7 %; плановый платежеспособный спрос объемов перевозок грузов, включая заявленный и потенциальный, = 22500 тыс. т; фактический объем перевозок грузов за тот же период = 18600 тыс. т; объем поставок с соблюдением установленных по договорам и планам-графикам поставок продукции = 215560 тыс. т; объем перевозки грузов по схеме «от двери до двери», организованный одним экспедитором = 215380 тыс. т; объем транспортного сервиса и дополнительных услуг для пользователей фактических = 15, объем транспортного сервиса и дополнительных услуг по установленным стандартам и нормативам = 10; среднее минимально необходимое время обслуживания в i-той инстанции дороги = 2 мин, фактическое время обслуживания в i-той инстанции дороги = 4 мин; нормативное количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры = 3, фактическое количество инстанций, участвующих в оформлении перевозки грузов по железной дороге с участием клиентуры = 5; коэффициент, учитывающий удельный вес показателя выполнения сроков доставки = 0,14; коэффициент, учитывающий удельный вес показателя сохранности перевозимых грузов = 0,15; коэффициент, учитывающий удельный вес показателя ритмичности перевозок = 0,25; коэффициент, учитывающий удельный вес показателя сохранности перевозимых грузов = 0,12; коэффициент, учитывающий удельный вес показателя комплексности транспортного обслуживания = 0,07; коэффициент, учитывающий удельный вес показателя качества транспортного сервиса и дополнительных услуг = 0,06; коэффициент, учитывающий удельный вес показателя оперативности обслуживания пользователей = 0,08.

1. Уровень выполнения сроков доставки грузов.

Для определения этого показателя необходимо знать нормативный срок доставки грузов:

20+39+3230/32=159 ч

Уровень выполнения скоростей и сроков доставки грузов:

159/170=0,93

1. Уровень сохранности перевозимых грузов:

(242000000-41300000\*0,7)/ 242000000=0,88

1. Уровень полноты удовлетворения спроса на объемы перевозок:

1-(22500-18600)/18600=0,79

1. Уровень ритмичности перевозок грузов в соответствии с установленным планом графиком поставок продукции:

215560/242000=0,89

1. Уровень комплексности транспортного обслуживания пользователей по схеме «от двери до двери»:

215380/242000=0,89

1. Уровень качества транспортного сервиса для пользователей в начальных и конечных пунктах:

15/10=1,5

1. Уровень оперативности, информированности и культуры обслуживания пользователей железнодорожным транспортом при оформлении заявок на перевозки, провозных документов и договоров, связанных с перевозкой грузов:

(2\*3) /(4\*5) =0,3

Общий комплексный показатель транспортного обслуживания:

0,14\*0,93+0,15\*0,88+0,25\*0,79+0,12\*0,89+0,07\*0,89+0,06\*1,5+0,08\*0,3=0,74

Хотелось бы отметить, что на исследуемом предприятии доля каждого параметра качества, с учетом взаимного влияния в общей оценке качества, определяется индивидуально для каждой услуги пользователями транспорта при маркетинговых исследованиях. В рассмотренном примере общий комплексный показатель близок к 1, однако не равен ей.

Таким образом, можно сделать вывод, что экспедиторам необходимо тщательнее подходить к организации обслуживания потребителей.

2.3. Мероприятия по совершенствованию количественного и качественного показателей транспортного обслуживания потребителей в ООО «Первая Логистическая Компания»

Из представленной главы ранее можно сделать вывод, что на предприятии ООО «ПЛК» транспортное обслуживание потребителей является основным видом деятельности, который приносит главную долю прибыли для компании. Однако проанализировав основные показатели качества, было установлено, что на предприятии данный вид деятельности отлажен не на самом высоком уровне. Поэтому автором был разработан ряд рекомендаций по устранению имеющихся недостатков.

Во-первых, необходимо более точно устанавливать и рассчитывать количественные показатели оценки обслуживания потребителей.

Так же, для улучшения транспортного обслуживания потребителей информация о качестве транспортных услуг, полученная на основании накопленного опыта и пожеланий клиентов, должна тщательно изучаться и анализироваться специалистами исследуемого предприятия. Для этого был разработан алгоритм оценки качества транспортного обслуживания, рисунок 5.

Рисунок 5- Алгоритм оценки качества транспортного обслуживания потребителей

Как видно из представленной схемы она состоит из двух основных модулей:

* 1. Качество форм организации транспортного средства;
	2. Качество перевозок.

Для решения данной проблемы, необходимо собрать экспертную группу, которая определит долю каждого параметра и отразит это в нормативных документах предприятия, а также занесет в программный продукт, который используют специалисты ООО «ПЛК»

Первый же модуль на предприятии отсутствует – это значит, что специалисты не установили единой системы для определения форм транспортного обслуживания клиента. Данный модуль функционирует на предприятии, основываясь на предыдущем опыте экспедиторов. Что не всегда является самым эффективным вариантом.

Автором была предложена схема выбора формы транспортного обслуживания с помощью ранжированных систем критериев (см. таблицу 8), которая заключается в прямом сравнении суммарного рейтинга перевозчиков полученного по алгоритму, приведенному на рисунке 6.

Рисунок 6- Алгоритм выбора формы транспортного обслуживания (перевозчика)

В качестве основных критериев выбора формы транспортного обслуживания можно принять следующие показатели (в скобках приведены соответствующие им ранги):

– надежность времени доставки (1);

– тариф на перевозку (2);

– финансовая стабильность перевозчика (5);

– техническая готовность подвижного состава (6);

– сохранность груза (9);

– готовность (гибкость) перевозчика к изменению сервиса (13).

Таблица 8 - Основные критерии выбора формы транспортного обслуживания\*

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание критериев | Ранг |
| Надежность времени доставки | 1 |
| Затраты (тарифы) на транспортировку | 2 |
| Общее время доставки | 3 |
| Готовность (гибкость) перевозчика к изменению тарифа | 4 |
| Финансовая стабильность перевозчика | 5 |
| Техническая готовность подвижного состава | 6 |
| Наличие дополнительного оборудования грузопереработки | 7 |
| Наличие дополнительных услуг по комплектации и доставке | 8 |
| Сохранность груза (потери, хищения) | 9 |
| Экспедирование | 10 |
| Квалификация персонала | 11 |
| Мониторинг | 12 |
| Готовность (гибкость) перевозчика к изменению сервиса | 13 |
| Гибкость маршрутов | 14 |
| Процедура заказа | 15 |
| Качество организации услуг продаж транспортных услуг | 16 |
| Специальное оборудование | 17 |

\*Источник: собственная разработка автора

Данный алгоритм поможет специалистам исследуемого предприятия находить самую эффективную форму обслуживания потребителей. Тем самым автоматически снизить затраты на использование подвижного состава (см. рисунок 5)

Таким образом, путем внедрения на предприятие нескольких несложных алгоритмов, специалисты смогут привести целевую функцию обслуживания потребителей к минимуму.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исходя из вышеизложенного, следует отметить, что основной функцией транспортной логистики является управление материальными потоками от производителя к получателю согласно графику.

Основным элементом транспортной логистики является транспорт. Транспорт - это отрасль материального производства, которая перевозит людей и товары.

Основанием для выбора вида транспорта, оптимального для конкретной перевозки, является информация об особенностях различных видов транспорта.

Транспорт - важное звено логистической системы; он должен обладать рядом необходимых свойств и отвечать определенным требованиям для создания инновационных систем сбора и распределения товаров. Он должен быть способен транспортировать небольшие партии через короткие промежутки времени в соответствии с изменяющимся инвентарем пользователя.

В рамках международных логистических систем используются различные виды транспорта на основе принципов оптимизации графиков контактов, когда при наличии долгосрочных стабильных перевозок все участвующие в них виды транспорта управляются из одного центра. Критериями выбора транспортных средств являются безопасность грузов, максимальное использование их грузоподъемности и грузоподъемности, а также снижение транспортных расходов. Задачи логистики решаются такими прогрессивными способами транспортировки, как пакетные, контейнерные, сборные.

В последнее время автоперевозчики уделяют большое внимание автоматизации контроля грузоперевозок. Этот вопрос становится особенно актуальным, когда речь идет о доставке продуктов питания, поскольку несоблюдение графика и температурного режима перевозки может привести к потере груза. В связи с этим важно, с точки зрения логистики, не только сократить потери времени на всех этапах перевозки, но и обеспечить сохранность груза на всех этапах: от погрузки на складе до отправки. момент разгрузки у заказчика.

Если раньше необходимость в системе мониторинга не была очевидной, то теперь, с повсеместным распространением сотовых сетей стандарта GSM, эти продукты становятся все более доступными и пользуются большим спросом. Кроме того, адаптация системы к конкретному виду бизнеса, будь то городской транспорт, представительства или средства доставки, делает систему удобной и простой в использовании.

Изменились сами системы мониторинга. Они прошли путь от простых средств контроля местоположения автомобиля до многофункциональных программных и аппаратных систем, которые выполняют логистические функции и обеспечивают комплексное планирование деятельности автопарка. Разработчики все чаще стремятся создавать «клиентоориентированные» решения для конкретных транспортных отраслей и даже типов транспортных средств. Действительно, контролируемые параметры, вид представления информации, перечень необходимых статистических отчетов, например, по рефрижераторам, автобусам или самосвалам, существенно различаются. Прошли те времена, когда качеству доставляемой продукции уделялось мало внимания, теперь еда должна быть доставлена ​​к определенному времени, а некоторые еще и при определенной температуре, а отклонение от стандартов для замороженных или охлажденных продуктов часто приводит к отказу покупателя. принять такой «некачественный» груз.

Нет необходимости убеждать владельцев автотранспортных компаний в том, что система контроля и управления доставкой продукции в рефрижераторах является своеобразной «страховкой» от возможных потерь. Все согласны с этим. При использовании таких систем эффект достигается не только за счет рационального использования топлива за счет сокращения ненужных простоев и отклонений от маршрута, но и за счет дистанционного управления работой холодильной установки, что позволяет доставлять «свежие» продукты и "вовремя."

Группа компаний «Первая Логистическая Компания» - это крупная, современная, стабильно-развивающаяся компания. В сектор обслуживания компании входят Курская, Белгородская, Орловская и Брянская области.

Структура активов организации на последний день анализируемого периода характеризуется следующим соотношением: 10,9% внеоборотных активов и 89,1% текущих. Активы организации за весь рассматриваемый период значительно уменьшились (на 74,2%). Учитывая значительное снижение активов, необходимо отметить, что собственный капитал уменьшился еще в большей степени – в 35,2 раза. Опережающее снижение собственного капитала относительно общего изменения активов следует рассматривать как негативный фактор.

Снижение величины активов организации связано, главным образом, со снижением следующих позиций актива бухгалтерского баланса (в скобках указана доля изменения статьи в общей сумме всех отрицательно изменившихся статей):

* запасы – 263 600 тыс. руб. (55,7%)
* дебиторская задолженность – 201 076 тыс. руб. (42,5%)

Одновременно, в пассиве баланса снижение наблюдается по строкам:

* нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) – 354 200 тыс. руб. (58,3%)
* краткосрочные заемные средства – 252 857 тыс. руб. (41,7%)

Среди положительно изменившихся статей баланса можно выделить "прочие оборотные активы" в активе и "кредиторская задолженность" в пассиве (+1 951 тыс. руб. и +136 559 тыс. руб. соответственно).

На 31 декабря 2020 г. собственный капитал организации равнялся -344 419,0 тыс. руб. Отмечено весьма значительное уменьшение собственного капитала за рассматриваемый период (с 31 декабря 2018 г. по 31 декабря 2020 г.) – на 354 200,0 тыс. руб.

Значение выручки за период 01.01–31.12.2020 составило 44 978 тыс. руб. За 3 года имело место стремительное уменьшение выручки – на 1 391 534 тыс. руб., или на 96,9%.

Убыток от продаж за период с 01.01.2020 по 31.12.2020 равнялся -16 121 тыс. руб. Финансовый результат от продаж в течение анализируемого периода уменьшился на 117 849 тыс. руб.

Возможные негативные факторы, которые могут повлиять на сбыт услуг: несбалансированное налогообложение предприятий, малых предприятий и частных лиц, что влечет существенную разницу в себестоимости перевозок; снижение цен конкурентами.

В ООО «ПЛК» организована служба безопасности. В данную службу входят: начальник ОТК и контроллер ОТК - охранник.

Алгоритм поможет специалистам исследуемого предприятия находить самую эффективную форму обслуживания потребителей. Тем самым автоматически снизить затраты на использование подвижного состава.

Таким образом, путем внедрения на предприятие нескольких несложных алгоритмов, специалисты смогут привести целевую функцию обслуживания потребителей к минимуму.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аникин, Б. А. Логистика производства: теория и практика : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Волочиенко, Р. В. Серышев ; отв. ред. Б. А. Аникин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 454 с.

2. Бочкарев, А. А. Логистика городских транспортных систем : учебное пособие для СПО / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с.

3. Бочкарев, А. А. Логистика городских транспортных систем : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : 2019 - 477с.

4. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для СПО / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 507 с.

5. Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 341 с.

6. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для академического бакалавриата / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 507 с.

7. Григорьев, М. Н. Логистика : учебник для бакалавров / М. Н. Григорьев. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 836 с.

8. Конотопский, В. Ю. Логистика : учебное пособие для вузов / В. Ю. Конотопский. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 143 с.

9. Левкин, Г. Г. Коммерческая логистика : учебное пособие для вузов / Г. Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 375 с.

10. Левкин, Г. Г. Логистика: теория и практика : учебник и практикум для СПО / Г. Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 187 с.

11. Логистика и управление цепями поставок : учебник для СПО / В. В. Щербаков [и др.] ; под ред. В. В. Щербакова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с.

12. Логистика и управление цепями поставок : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под ред. В. В. Щербакова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с.

13. Логистика : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под ред. В. В. Щербакова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 387 с.

14. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для СПО / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 359 с.

15. Мельников, В. П. Логистика : учебник для СПО / В. П. Мельников, А. Г. Схиртладзе, А. К. Антонюк ; под общ. ред. В. П. Мельникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 287 с.

16. Мельников, В. П. Логистика : учебник для академического бакалавриата / В. П. Мельников, А. Г. Схиртладзе, А. К. Антонюк ; под общ. ред. В. П. Мельникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 288 с.

17. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для академического бакалавриата / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 559 с.

18. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник и практикум для СПО / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 559 с.

19. Неруш, Ю. М. Логистика. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 221 с.

20. Тяпухин, А. П. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / А. П. Тяпухин. — 3-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 386 с.

21. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для СПО / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич. — 3-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 384 с.

22. Куценко, Е. И. Логистика. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. И. Куценко, Л. Ю. Бережная. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 234 с.

23. Герами, В. Д. Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Д. Герами, А. В. Колик. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 438 с.

24. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 341 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А-Бухгалтерский баланс ООО «ПЛК»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Код | 31.12.20 | 31.12.19 | 31.12.18 | 31.12.17 | 31.12.16 | 31.12.15 | 31.12.14 | 31.12.13 | 31.12.12 | 31.12.11 |
| АКТИВ |
| I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ |
| Нематериальные активы | 1110 | 27 | 39 | 51 | - | - | - | - | - | - | - |
| Основные средства | 1150 | 10 041 | 12 563 | 15 758 | 21 290 | 28 901 | 35 204 | 39 688 | 27 435 | 18 537 | 10 700 |
| Прочие внеоборотные активы | 1190 | 7 683 | 7 683 | 7 418 | 7 267 | 7 315 | 9 239 | 2 548 | 2 504 | 3 653 | 5 488 |
| Итого по разделу I | 1100 | 17 751 | 20 285 | 23 227 | 28 557 | 36 216 | 44 443 | 42 236 | 29 939 | 22 190 | 16 188 |
| II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ |
| Запасы | 1210 | 10 159 | 143 629 | 273 759 | 236 084 | 213 125 | 230 298 | 206 289 | 193 666 | 145 031 | 140 719 |
| Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям | 1220 | 560 | 538 | 345 | 16 | 17 | 344 | 45 | 102 | 220 | 923 |
| Дебиторская задолженность | 1230 | 108 699 | 180 498 | 309 775 | 206 548 | 196 941 | 282 671 | 324 052 | 304 182 | 330 114 | 248 819 |
| Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов) | 1240 | 23 844 | 22 844 | 23 134 | 32 107 | 43 805 | 23 250 | 11 | - | 36 785 | 2 040 |
| Денежные средства и денежные эквиваленты | 1250 | 24 | 3 670 | 3 246 | 4 285 | 5 416 | 5 228 | 6 445 | 7 915 | 10 764 | 9 443 |
| Прочие оборотные активы | 1260 | 2 382 | 364 | 431 | 750 | 3 755 | 4 428 | 26 387 | 9 973 | 6 180 | 1 145 |
| Итого по разделу II | 1200 | 145 668 | 351 543 | 610 690 | 479 790 | 463 059 | 546 219 | 563 229 | 515 838 | 529 094 | 403 089 |
| БАЛАНС | 1600 | 163 419 | 371 828 | 633 917 | 508 347 | 499 275 | 590 662 | 605 465 | 545 777 | 551 284 | 419 277 |
| ПАССИВ |
| III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ |
| Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей) | 1310 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Резервный капитал | 1360 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) | 1370 | (344 431) | (213 508) | 9 769 | 9 170 | 7 869 | 6 110 | 4 536 | (16 415) | 4 191 | 29 491 |
| Итого по разделу III | 1300 | (344 419) | (213 496) | 9 781 | 9 182 | 7 881 | 6 122 | 4 548 | (16 403) | 4 203 | 29 503 |
| IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА |
| Заемные средства | 1410 | - | - | - | - | - | - | 61 723 | 42 637 | 44 538 | 10 887 |
| Итого по разделу IV | 1400 | - | - | - | - | - | - | 61 723 | 42 637 | 44 538 | 10 887 |
| V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА |
| Заемные средства | 1510 | 239 108 | 243 111 | 491 965 | 391 381 | 404 714 | 480 205 | 387 912 | 420 183 | 409 155 | 311 446 |
| Кредиторская задолженность | 1520 | 268 730 | 342 213 | 132 171 | 107 784 | 86 680 | 104 335 | 151 282 | 99 360 | 93 388 | 67 441 |
| Итого по разделу V | 1500 | 507 838 | 585 324 | 624 136 | 499 165 | 491 394 | 584 540 | 539 194 | 519 543 | 502 543 | 378 887 |
| БАЛАНС | 1700 | 163 419 | 371 828 | 633 917 | 508 347 | 499 275 | 590 662 | 605 465 | 545 777 | 551 284 | 419 277 |

Приложение Б- Отчет о финансовых результатах ООО «ПЛК»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Код | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
| Выручка | 2110 | 44 978 | 1 274 673 | 1 436 512 | 1 040 184 | 1 410 892 | 1 852 287 | 2 041 464 | 1 917 508 | 1 938 391 | 1 662 223 |
| Себестоимость продаж | 2120 | (37 078) | (956 736) | (1 118 775) | (759 427) | (1 073 546) | (1 472 405) | (1 666 563) | (1 532 602) | (1 563 601) | (1 307 085) |
| Валовая прибыль (убыток) | 2100 | 7 900 | 317 937 | 317 737 | 280 757 | 337 346 | 379 882 | 374 901 | 384 906 | 374 790 | 355 138 |
| Коммерческие расходы | 2210 | (24 021) | (224 953) | (215 587) | (183 495) | (226 090) | (262 461) | (331 929) | (330 759) | (346 394) | (288 193) |
| Управленческие расходы | 2220 | - | (57) | (422) | (376) | (455) | (485) | (464) | (523) | (414) | (252) |
| Прибыль (убыток) от продаж | 2200 | (16 121) | 92 927 | 101 728 | 96 886 | 110 801 | 116 936 | 42 508 | 53 624 | 27 982 | 66 693 |
| Проценты к получению | 2320 | 1 000 | 344 | 115 | 1 610 | 3 654 | 12 509 | 194 | 1 608 | 3 177 | 32 |
| Проценты к уплате | 2330 | (4 211) | (36 366) | (30 346) | (36 008) | (45 296) | (50 759) | (35 605) | (34 741) | (31 658) | (13 207) |
| Прочие доходы | 2340 | 4 270 | 145 892 | 45 769 | 26 255 | 56 700 | 80 864 | 135 389 | 108 861 | 88 500 | 64 471 |
| Прочие расходы | 2350 | (115 861) | (425 947) | (116 223) | (86 792) | (123 532) | (157 632) | (122 492) | (145 816) | (113 072) | (106 836) |
| Прибыль (убыток) до налогообложения | 2300 | (130 923) | (223 150) | 1 043 | 1 951 | 2 327 | 1 918 | 19 994 | (16 464) | (25 071) | 11 153 |
| Налог на прибыль | 2410 | - | (127) | (444) | (402) | (479) | (344) | (2 003) | (3 892) | (8) | (8 937) |
| текущий налог на прибыль (до 2020 г. это стр. 2410) | 2411 | - | (1 687)\* | (1 622)\* | (402)\* | (479)\* | (344)\* | (2 003)\* | (3 892)\* | (8)\* | (8 937) |
| отложенный налог на прибыль | 2412 | - | 1 560 | 1 178 | - | - | - | - | - | - | - |
| Прочее | 2460 | - | - | - | (248) | (89) | - | (243) | (250) | (221) | - |
| Чистая прибыль (убыток) | 2400 | (130 923) | (223 277) | 599 | 1 301 | 1 759 | 1 574 | 17 748 | (20 606) | (25 300) |  |