СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_bookmark0)

1. [Теоретические аспекты логистического сервисного обслуживания 6](#_bookmark1)
   1. [Сущность, принципы и задачи логистического сервиса на предприятии 6](#_bookmark2)
   2. [Логистический подход к управлению в сервисной деятельности 19](#_bookmark3)
   3. [Принципы управления логистическим обслуживанием в цепях поставок 25](#_bookmark4)
2. [Анализ практических основ обеспечения сервисного обслуживания на](#_bookmark5) [примере ооо «энерготехсервис» 32](#_bookmark5)
   1. [Общая характеристика организации 32](#_bookmark6)
   2. [Организационно-экономическая деятельность предприятия 37](#_bookmark7)
   3. [Анализ логистической сервисной системы на предприятии ооо](#_bookmark8)

[«энерготехсервис» 52](#_bookmark8)

1. [Разработка мероприятий по совершенствованию логистического обеспечения](#_bookmark9) [сервисного обслуживания в ооо «энерготехсервис» 60](#_bookmark9)

[Заключение 77](#_bookmark10)

[Список использованных источников 79](#_bookmark11)

ВВЕДЕНИЕ

С появлением рыночной экономики в России приоритеты в сфере сервисной деятельности изменились. Теперь потребители стали определять правила предоставления услуг, оценивая не только их многообразие, но и качество. На этом фоне понятие логистики зародилось в России не так давно - около двадцати лет назад. Тем не менее, сегодня она стала важным инструментом управления бизнесом на российском рынке.

В последнее время управление потоками услуг стало одной из основных специализаций в сфере логистики. Многие компании стремятся производить не только промышленные товары, но и предоставлять сопутствующие услуги. Характер логистической деятельности предполагает возможность предоставления потребителю разнообразных логистических услуг для удовлетворения его потребностей.

Ранее логистика в основном сосредотачивалась на услугах, связанных с транспортировкой материальных потоков от производителя к месту продажи. Однако в современных условиях эффективное организация логистического сервиса должна охватывать всю логистическую цепочку и обеспечивать гармоничную работу ее звеньев. Важным фактором, определяющим уровень сервиса, предлагаемого потребителю, является степень, в которой производители могут обеспечить своих деловых партнеров качественными услугами в рамках логистического потока.

Сегодня логистические услуги играют все более важную роль в деятельности компаний. Это связано с растущей ориентацией на конечного потребителя, что требует обеспечения максимального удовлетворения его потребностей в соответствии с запросами. В этом контексте логистический подход возможен благодаря высокому уровню исполнения заказов, своевременной доставке товаров, точному планированию и контролю за

производственными процессами, что обеспечивает удовлетворение потребностей клиентов в точности и в минимальные сроки.

Объектом исследования выступает одна из лидирующих российских энергетических компаний - ООО «ЭнергоТехСервис».

Предмет исследования данной работы – сервисные услуги, оказываемые предприятием ООО «ЭнергоТехСервис».

Целью исследования является совершенствование логистической составляющей механизма управления предприятия, изучение теоретических и методологических аспектов сервисной деятельности предприятия и разработка мер по улучшению и облегчению логистических процессов компании ООО

«ЭнергоТехСервис".

Для реализации данной цели необходимо решить следующие основные задачи:

* обобщить научно-теоретические подходы к содержанию логистики;
* проанализировать теоретические основы формирования потоков логистических услуг и определить их особенности;
* изучить организационно-экономические характеристики компании ООО "ЭнергоТехСервис", проанализировать логистические процессы в компании и дать оценку эффективности процессов;
* выявить основные организационные проблемы в логистической деятельности ООО "ЭнергоТехСервис";
* провести анализ логистического сервиса на примере выбранной организации и выявить недостатки в системе логистики сервисной деятельности предприятия, а также предложить меры по их улучшению.