**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc137952113)

[1 ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ  
 ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ 5](#_Toc137952114)

[1.1 РОЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБЫ ЛОГИСТИКИ 5](#_Toc137952115)

[1.2 ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА РУБЕЖОМ 10](#_Toc137952116)

[1.3 ОПЫТ В РОССИИ 13](#_Toc137952117)

[2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «РТС» 19](#_Toc137952118)

[2.1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПАНИИ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
 ТРАНСПОРТНЫЙ СЕРВИС» 19](#_Toc137952119)

[2.2 АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
 ТРАНСПОРТНЫЙ СЕРВИС» 32](#_Toc137952120)

[2.3 АНАЛИЗ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ ООО  
 «РТС» 48](#_Toc137952121)

[3 МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
 ПРЕДПРИЯТИЯ 52](#_Toc137952122)

[3.1 ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ АСПЕКТОВ  
 КОМПАНИИ 52](#_Toc137952123)

[3.2 МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ САЙТА КОМПАНИИ 58](#_Toc137952124)

[3.3 МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ  
 ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ 64](#_Toc137952125)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 68](#_Toc137952126)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 70](#_Toc137952127)

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной работы обусловлена тем, что любое предприятие нуждается в организации, а логистическая деятельность предприятия – это одна из основных частей предприятия и чем лучше она будет организованна, тем лучше предприятие будет функционировать. При этом нужно понимать, что у каждой компании свои нужды и маленькой компании не понадобится, например, складской комплекс с диспетчерской службой и собственным автопарком грузовых автомобилей, обученная команда грузчиков и всё вытекающее.

Логистика направлена не только на процессы воспроизводства материального продукта, но и на процессы производства-потребления разнообразного рода и вида услуг - деловых, инфраструктурных, социальных, финансовых, информационных и т. д.

Объект исследования – компания ООО «Региональная транспортный сервис», грузоперевозки различной сложности, в том числе и за рубеж.

Предмет исследования – организация службы логистики исследуемого предприятия.

Цель работы – разработать мероприятия по повышению эффективности деятельности предприятия, основываясь на результатах анализа показателей деятельности исследуемой организации.

Для достижения цели был поставлен ряд задач: первая – анализ теоретической базы, вторая – анализ рассматриваемой компании и выявление проблемного поля, третья – предложение путей решения этих задач или разработка мероприятий для решения этих задач.

В первом, теоретическом разделе, на основе изучения учебников, книг, полученных в университете знаний(поменять), тематической литературы и интернет источников рассматриваются теоретические основы организации логистической деятельности.

Во втором, аналитическом разделе работы, проводится анализ показателей объекта исследования, его экономические показатели и показатели работы с клиентами.

В третьем, рекомендательном разделе, проводится разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия и избавлению от проблем.

1 Теория и практика организации логистической деятельности компании в России и за рубежом

1.1 Роль организации службы логистики

Логистика имеет множество определений, которые не противоречат друг другу, а скорее пересекаются и отражают различные аспекты использования логистики. Например, логистика может быть определена как:

1. Совокупность вычислительных и измерительных алгоритмов в античной математике.
2. Направление математики, связанное с доказательствами, связанными с работами Бертрана Рассела.
3. Материально-техническое снабжение.
4. Контроль за всеми видами деятельности, связанными с закупкой ресурсов для производства и доставкой готовой продукции покупателю [1].
5. Наука об управлении материальными, информационными, финансовыми и сервисными потоками в экономической системе [2].
6. Наука об управлении экологическими, социальными, экономическими системами посредством оптимизации потоковых процессов [3].

Сегодня уже нет сомнения в том, что логистика - это теория и практика управления различными потоковыми процессами, включая потоки ресурсов разного вида, таких как информационные, кадровые, коммуникационные, финансовые и инновационные. Логистика отражает управленческие аспекты движения потоков ресурсов и продукции, их оптимизацию, а материальный поток может не быть основным, определяющим предметом управления в логистической системе.

Логистика - это управление потоками ресурсов, включая информационные, кадровые, коммуникационные, финансовые и инновационные. Она отражает управленческие аспекты движения потоков ресурсов и продукции, и материальный поток может не быть основным предметом управления в логистической системе.

Известное всем привычное слово «услуга» на проверку оказывается не столь лёгким, как представляется всем. До сих пор не создано такой трактовки или толкования, которое бы удовлетворило всех и раскрывала смысл того, с чем постоянно сталкивается каждый человек или организация.

Терминологический анализ показал, что восприятие данного понятия максимально субъективно. По различным источникам удалось насчитать около сотни трактовок и все они не без недостатка. Интересно то, что такое ощущение возникает практически у всех, кто касается данной проблемы. По это причине многие авторы, прежде, чем предоставлять на широкую публику соответствующую тему прибегают к уловке – дают собственные определения услугам, а затем, отталкиваясь от них, развивают свои взгляды.

На самом деле из-за сложности понимания термина «услуга» невозможно дать однозначную и общепринятую трактовку данного явления, хоть она и существует в обществе, как простое объяснение сложных вещей простыми словами.

Наиболее подробно раскрыл природу услуги Карл Маркс. Он утверждал, что услуга представляет собой ту особую потребительскую стоимость(обладающий для потребителя какой-либо полезностью предмет (вещь) или услуга (действие), который удовлетворяет некую потребность), которую доставляет этот труд, подобно всякому другому товару, но особая потребительная стоимость этого труда получила специфическое название «услуга» потому, что оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности, что, однако нисколько не отличает его, скажем, от какой-нибудь машины [4]. Лично я с окончанием этой трактовкой немного не согласен, но я не так сведущ в делах экономических наук, как господин Карл Маркс. Если коротко, то Карл Маркс даёт услуге следующее определение: «Услуга – это труд, взятый как потребительская стоимость» [18].

Логистика услуг - это теория и практика логистического управления процессами воспроизводства услуг в широком аспекте. Свойства услуг, такие как их невозможность хранения на складе, традиционной транспортировки и торговли, неразрывность в производстве-потреблении, определяют содержание и особенности логистики в сфере услуг. Общие принципы и правила логистики применимы в полной мере на эту сферу, но необходимо учитывать специфические особенности услуг, такие как потребление конкретным потребителем, надлежащее качество, необходимый объем, определенные временные и пространственные рамки, и минимальные затраты. При этом эффективность логистики в сфере услуг выражается уровнем удовлетворения требований или потребностей клиентов.

Логистика в экономике и сфере услуг - это функциональная область экономики, результатом деятельности которой выступают выполненные работы и оказанные услуги. Логистика услуг - это теория и практика логистического управления процессами воспроизводства услуг в широком аспекте.

В связи с тем, что некоммерческая деятельность в сфере услуг играет важную роль, необходимо говорить о некоммерческой логистике, которая, к сожалению, практически не исследуется. Некоммерческая логистика - это управление социально-экономическими системами, имеющими некоммерческий статус, или некоммерческой составляющей этих систем посредством рационализации протекающих в них потоковых процессов, которые не основаны на рыночной основе.

Одним из свойств услуг является неразрывность во времени ее производства и потребления. Это означает, что производитель и потребитель услуги (в том числе и коллективные) взаимодействуют и оказывают непосредственное влияние на все процессы предоставления соответствующей услуги. Однако с развитием информационных технологий производители и потребители услуг могут использовать информационные продукты и услуги для оказания и получения услуг вне прямого контакта друг с другом. При этом производство услуги и ее потребление могут не совпадать во времени и месте.

Деформация рассматриваемого традиционно признанного свойства услуг носит глобальный характер и связана с развитием информационных технологий. Это приводит к тому, что логистика услуг не может быть ограничена только производственной сферой и сферами потребления ресурсов в материальной форме. Логистика услуг должна учитывать специфические особенности услуг, такие как потребление конкретным потребителем, надлежащее качество, необходимый объем, определенные временные и пространственные рамки и минимальные затраты.

Например, финансовый поток. Под финансовыми потоками в логистике понимается направленное движение финансовых средств, циркулирующих в логистической системе, а также между логистической системой и внешней средой, необходимых для обеспечения эффективного движения определенного товарного потока. Понятие финансового потока охватывает не только движение денежных средств, но и более широкое понятие динамики всех финансовых ресурсов предприятия, выраженных в разной форме.

Финансовые потоки создаются и используются для обеспечения эффективного движения товарных потоков. При этом специфика заключается в первую очередь в потребности обслуживания процесса перемещения в пространстве и во времени соответствующего потока товарно-материальных или товарно-нематериальных ценностей (услуг).

Основной целью финансового обслуживания товарных потоков в логистике является обеспечение их движения финансовыми ресурсами в необходимых объемах, в нужные сроки, с использованием наиболее эффективных источников финансирования. Финансовые потоки выполняют ряд важных функций по обеспечению, учету и координации движения ресурсов в логистических процессах. Финансовые параметры во многом определяют экономическую жизнеспособность организаций, их устойчивость на рынке.

При этом основной целью эффективного управления финансовыми потоками является обеспечение финансового равновесия логистической системы в процессе ее развития на основе оптимизации входящих и исходящих финансовых потоков по критерию минимизации издержек [6].

Так же не стоит забывать про информационную логистику.

Информация - это самостоятельный производственный фактор, возможности которого открывают большие перспективы для укрепления конкурентоспособности предприятий или фирм. Потоки информации являются одними из основных связующих нитей, на которой зиждутся все подразделения фабрики. Связующим звеном этой сети является автоматизированная система информационной логистики [9].

Важность информационной логистической системы прежде всего заключается в том, что на ней базируется подсистема управления предприятием или фирмой соответствующего уровня. И от степени наполнения информационной системы, качества и своевременности информации зависит эффективность системы управления в целом.

В основу логистической информационной системы должны быть заложены принципы:

1. Полнота и пригодность информации для пользователя.
2. Точность исходных данных имеет принципиальное значения для принятия правильных, эффективных и логичных решений.
3. Логистическая информация должна поступать в систему вовремя, как этого требуют многие логистические технологии, особенно основанные на концепции «точно в срок» или, например, на складах работающим по системам «first in, first out» или «last in, first out».
4. Информация, циркулирующая в логистической информационной системе, должна быть приспособлена для конкретных потребителей и иметь наиболее удобный для них вид.

Финансовый и информационный поток я считаю наиболее важными в транспортной логистике т.к. без информации товар может оказаться не тот, машина неподходящего тоннажа, контейнер неподходящий под габариты груза и в конечном итоге товар может оказаться в совершенно иной точке, нежели необходимая точка назначения. Так же и финансовый поток, без денежной подпитки, как минимум не будут работать люди, а значит не будет никакого потока ни информации, ни товаров, ни услуг.

1.2 Опыт организации за рубежом

Наблюдается тенденция к созданию интегрированной мировой экономики. Фирмы ищут или разработали глобальные стратегии, при которых либо их продукция предназначена для мирового рынка и производится везде, где можно найти недорогое сырье, компоненты и рабочую силу, либо они просто производят на местном уровне и продают на международном уровне. В любом случае линии поставок и распределения растянуты в сравнении с производителем, который хочет производить и продавать на местном уровне, не слишком обращая внимания на сторонних покупателей, которые могут быть из других стран. Эта тенденция возникла не только естественным образом благодаря фирмам, стремящимся сократить затраты или расширить рынки сбыта, но и поощряется внешнеполитическими договоренностями, способствующими развитию торговли. Примерами являются формирование Европейского экономического сообщества, подписание Североамериканского соглашения о свободной торговле между Канадой, Соединенными Штатами и Мексикой и создание нового экономического торгового соглашения между несколькими странами Южной Америки. Глобализация отраслей во всем мире будет в значительной степени зависеть от эффективности логистики и затрат в связи с тем, что компании все больше смотрят на свою деятельность с точки зрения мировой экономики. Когда это происходит, логистика приобретает все большее значение внутри компании, поскольку затраты на логистику, особенно транспортную составляющая, становятся значительной частью всеобщей структуры затрат.