

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**Восточно-Казахстанский Государственный Технический  
Университет им. Д.М. Серикбаева**

**Гусев  
Виктор Александрович**

**Инновационные методы формирования системы логистического  
обслуживания клиентов на примере ТОО «СТС Логистикс Усть-  
Каменогорск»**

**Специальность 6N0506 – «Экономика»**

**Автореферат магистерской работы**

**г. Усть-Каменогорск 2010**

Работа выполнена в государственном образовательном учреждении  
Восточно-Казахстанский Государственный Технический Университет им.  
Д.М. Серикбаева.

Научный руководитель: Кандидат экономических наук, доцент ВАК  
Сохин Юрий Николаевич

Ведущее предприятие: ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск»

Защита состоится 22 июня 2010 г. на заседании ГАК «Восточно-  
Казахстанский Государственный Технический Университет им. Д.М.  
Серикбаева» по адресу: г. Усть-Каменогорск, ул. Серикбаева 19

## **Введение.**

В современных условиях предприниматели и руководители всё чаще обращаются к научным разработкам, строят свой бизнес в соответствии с законами рынка.

Логистика как инструмент в улучшении работы компании предлагает новый подход к организации эффективного функционирования системы обслуживания клиентов.

Система логистического обслуживания является одним из основных элементов, обеспечивающих конкурентное преимущество компаний. В данном случае конкурентное преимущество достигается за счет поддержания требуемого уровня обслуживания клиентов при одновременном снижении затрат на его обеспечение.

По мере усложнения рыночных условий функционирования компаний повышается актуальность логистического подхода к управлению компаниями. Это объясняется рядом факторов, среди которых расширение ассортимента и рост номенклатуры реализуемых услуг, соответственно, большой объем физических операций в системах снабжения и распределения, повышение требований к уровню обслуживания.

Значение логистического обслуживания возрастает также в связи с дальнейшим развитием оптовой и розничной торговли, а также института логистических подрядчиков. Эффективное выполнение логистическими подрядчиками своих функций по обслуживанию достигается на основе более тесного взаимодействия партнеров в цепи поставок.

Основными предпосылками для формирования систем логистического обслуживания являются:

- повышение степени рыночной конкуренции;
- рост уровня интеграции организационных бизнес-единиц, изменение отношений между производителями и их партнерами в бизнесе.

Большинство компаний для решения этой задачи нуждается в серьезной реорганизации и перераспределении ресурсов. Улучшение

основывается главным образом на упрощении и стандартизации логистических процедур.

В центре внимания системы логистического управления находится процесс выполнения заказов.

Уровень требований, предъявляемых клиентом к качеству обслуживания, постоянно повышается. С развитием рыночных отношений клиенты получают все больше возможностей для сравнения и выбора лучшего обслуживания.

Суть основных концепций логистического обслуживания заключается в построении таких отношений с клиентом, в рамках которых возможно решение практически всех проблем клиента. Концепции обслуживания формируются на основе изучения потребностей клиента («клиент всегда прав»). Основная задача логистического обслуживания – помочь клиенту сделать свой бизнес более эффективным и прибыльным.

### **Актуальность темы исследования**

Научные разработки и практические исследования показали, что как правило логистические издержки обслуживания колеблются от 20% до 40% себестоимости продаж. Таким образом, сокращение этих издержек приводит к сокращению общих затрат. В результате, уровень себестоимости обслуживания может быть снижен при неизменном или более высоком уровне его качества.

Оценку на соответствие критериям логистического обслуживания в дополнение к существующим методам анализа деятельности необходимо использовать с целью повышения эффективности бизнеса. Использование преимуществ логистических концепций и методов в деятельности предприятий, обеспечивает высокий уровень качества обслуживания. Внедрение системы логистического обслуживания позволяет сократить различные виды запасов в снабжении, производстве и сбыте, интенсифицировать процессы движения продукции и ускорить

оборачиваемость капитала, снизить издержки производства и обращения и тем самым обеспечить высокую конкурентоспособность представляемого обслуживания. При этом актуально применение инструментария логистики, и использование различных по функциональному назначению и организационно-экономическому уровню услуг предоставляемых логистическими операторами. В данной работе производится анализ деятельности компании на основании желаний и потребностей предприятий для обеспечения повышения эффективности бизнеса последних. Таким образом, работа интересна как логистической компании, так и предприятиям, так как именно повышение бизнеса предприятий и является целью многих логистических операторов.

### **Степень разработанности проблемы**

Вопросы применения логистики в различных отраслях экономики достаточно подробно освещены в работах российских ученых. Большой вклад в развитие теоретико-методологических основ, а также практического инструментария логистики внесли: М.П. Гордон, К.В. Инютина, С.Б. Карнаухов, Л.Б. Миротин, Б.К. Плоткин, О.Д. Проценко, В.И. Сергеев, Ы.Э. Ташбаев, С.А. Уваров, Н.Д. Фасоляк, А.А. Чеботаев, и другие.

Выводы и рекомендации настоящей магистерской работы, вся используемая информация, основаны на опыте, накопленном специалистами в области логистики. Анализ исследований показывает, что к настоящему времени еще не выработана целостная концепция логистического обслуживания клиентов.

Теория логистики из-за своей сложности, многогранности и большого значения требует дальнейшей разработки. В первую очередь это относится к вопросам об объекте и субъекте управления качеством логистического обслуживания, вертикальных и горизонтальных взаимодействиях в системе управления, формах активизации и интеграции усилий сотрудников служб логистики предприятий. Логистический подход требует современной

методологии, новых моделей описания объектов и способов принятия управленческих решений. Сегодня в науке ощущается недостаток практических методических разработок по рассматриваемой проблеме. Указанные обстоятельства как теоретического, так и практического плана и послужили основой выбора темы настоящей магистерской работы.

### **Цель магистерской работы**

Целью данной работы является изучение принципов формирования систем логистического обслуживания клиентов. Для этого в работе предлагается метод оценки уровня обслуживания клиентов, а так же проводится мероприятие по выявлению наиболее мобильного, производительного, требующего меньше затрат на транспортировку вида транспорта.

### **Задачи магистерской работы**

Основной задачей данной работы является выявление недостатков в процессе обслуживания клиентуры компанией и дальнейшего создания и удержания уровня обслуживания в условиях рыночной конкуренции.

### **Структура работы**

Структура работы определена в соответствии с целью и задачами исследования и состоит из введения, трёх пунктов, тринадцати подпунктов, заключения, списка литературы и двух приложений.

### **Основное содержание магистерской работы**

**Во введении** обосновывается актуальность темы исследования, формируется его цель и задачи, аргументируется его новизна, а также показывается степень разработанности проблемы.

**В первом пункте «Теоретические основы логистики как бизнес-процесса» в подпункте «Основы теоретической логистики»,** рассказывается о происхождении логистики, ее становлении как науки, описываются ее основные принципы и вопросы на которые должна отвечать логистика. Описывается принцип организации работы предприятий при использовании принципов логистики и при обращении предприятий к логистическим операторам, описываются основные проблемы и задачи решаемые в данной области. Описываются основные принципы формирования систем логистического обслуживания.

**В подпункте «Методологические аспекты бизнес-процессов»** отмечается, что бизнес-процесс представляет собой систему последовательных, целенаправленных и регламентированных видов деятельности, в которой посредством управляющего воздействия и с помощью ресурсов входы процесса преобразуются в выходы, результаты процесса, представляющие ценность для потребителей. При этом бизнес-процесс действует в определенных временных рамках, т.е. имеет начало и конец. Завершается БП тогда, когда цель, достигнута, а это значит поставка материального потока осуществлена с обеспечением потоков информационных, экономических и др.

**Во втором пункте «Оценка состояния предпринимательской деятельности компании», в подпункте «Общая характеристика компании ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск»** дается характеристика компании, отмечается с какого года начала действовать компания, отмечаются основные клиенты компании, а так же отмечаются ассоциации членом которых является компания.

**В подпункте «Анализ информационных потоков системы управления компании»** дается общая характеристика схемы обслуживания клиентов в компании.

**В подпункте «Анализ объемов выполненных работ»** проводится анализ количества выполненных работ с разделением по видам транспорта и их составляющим, дается анализ причин изменения показателей.

**В подпункте «Анализ объемов материального потока»** проводится анализ материального потока по всем видам транспорта, организацией работы на которых занимается компания. Дается анализ причин изменения показателей, предлагаются рекомендации по их улучшению.

**В подпункте «Анализ материального потока по видам грузов»** определяется, что все виды груза, которые экспедировала компания можно разделить на три группы и подгруппы соответственно: от наличия упаковки (тарные, бестарные), в зависимости от размеров (нормальные, крупногабаритные), в зависимости от способа погрузки (штучные, навалочные). Проводится анализ изменений, и выявляются их причины.

**В подпункте «Анализ объемов выполненных работ и объемов материального потока постоянных клиентов»** проводится анализ материальных потоков основных клиентов, их структуры по видам транспорта.

**В подпункте «Анализ экономических показателей»** показываются основные экономические показатели деятельности компании, такие как перевыставляемые затраты, прибыль, чистая прибыль, рентабельность. Проводится анализ данных показателей и анализируются причины их изменения с приводятся предложения по их улучшению.

**В подпункте «Анализ финансового состояния компании»** анализируется баланс компании и проводится «чтение» баланса, проводится вертикальный и горизонтальный анализ баланса, проводится анализ трендов основных показателей, анализ финансовой устойчивости, маржинальный анализ. По результатам анализа делаются предложения по улучшению показателей.

**В подпункте «Анализ системы управления в компании»** проводится анализ системы управления компанией и управленческих решений.



**В пункте «Разработка системы логистического обслуживания клиентов на основе реинжиниринга»** предполагается описание логистического обслуживания как основы бизнес-процесса компании. Оценка уровня обслуживания клиентов как метод влияния на экономическую эффективность бизнес-процесса позволит определить необходимые составляющие и в подпункте **«Повышение эффективности обслуживания клиентов на основе экспертной оценки характеристик, присущих различным видам транспорта»** будет разработана рабочая анкета, на основании которой будут опрошены специалисты транспортных отделов основных клиентов компании и на анализе результатов которых будут предложены методы повышения эффективности логистического обслуживания.

**В подпункте «Методика комплексной оценки эффективности обслуживания клиентов при воздействии правил и методов бизнес-процессов»** будут предложены несколько показателей, при применении которых компания будет комплексно оценивать работу системы обслуживания и таким образом повышать ее эффективность и конкурентоспособность.

### **Заключение.**

В заключении работы приводятся итоги исследования, делаются основные выводы и намечаются перспективы дальнейшей работы.

Можно сказать, что поставленные цели и задачи работы выполнены. В работе подробно описаны принципы логистического обслуживания в бизнес-процессе, показано становление и развитие логистики как бизнеса. Приводятся факты того что тема работы является актуальной и на основе проведенного анализа показателей деятельности компании, проводится построение системы логистического обслуживания на основании экспертной

оценки. Так же для комплексной оценки предлагается построение системы показателей позволяющих определять степень качества обслуживания.

Практическая значимость работы заключается в том что аналогичный подход к исследованию может быть применим не только в компании ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск», но и в других логистических компаниях, занимающихся организацией перевозок грузов и их экспедированием.

В заключение приведем цитату из ежегодного отчета Европейской логистической ассоциации: «Логистика есть, была, и будет – мы можем только обучаться ее использованию с целью обеспечения себе преимуществ в ведении бизнеса. Если будем использовать ее технологии, никакие наши желания не покажутся нам трудными, поскольку за нами будет большая сила». Это принцип, которому следуют логисты во всем мире.

## ТҮЙІН

Гусев Виктор Александрович

«ТЖС Өскемен Логистикс» ЖШС мысалында клиенттерге логистикалық қызмет көрсету жүйесін құрудың инновациялық әдістері.

6N0506 – «Экономика»

Осы магистрлік жұмыста «ТЖС Өскемен Логистикс» ЖШС логистикалық компаниясының қызметіне анализ жасалған.

Осы жұмыстың мақсаты клиенттерге логистикалық қызмет көрсету жүйесін құру принциптерін зерттеу болып табылады. Ол үшін бұл жұмыста клиенттерге қызмет көрсету деңгейін бағалау әдісі ұсынылған, сонымен қатар мұнда неғұрлым мобильді, өнімдірек, тасымалдау кезінде аз шығынды қажет ететін көлік түрін анықтауға арналған шара жүргізілген.

Осы жұмыстың негізгі міндеті компанияның клиенттеге қызмет көрсету барысында кемістіктерді анықтау және нарықтық бәсеке кезінде қызмет көрсетудің деңгейін құрып, оны ары қарай қалыпта ұстап қалу болып табылады.

Жұмыстың жоспары зерттеудің мақсаты мен міндеттеріне байланысты анықталған. Жұмыс кіріспеден, үш бөлімнен, он үш тармақтардан, қорытындыдан, қолданылған әдебиеттер тізімінен және екі қосымшадан тұрады.

«Кәсіпкерлік үрдіс ретіндегі логистиканың теориялық негіздері» атты бірінші бөлімде теориялық логистиканың негіздері, кәсіпкерлік үрдістің методологиялық аспектілері анықталған.

««ТЖС Өскемен Логистикс» ЖШС компаниясының жалпы сипаттамасы» атты екінші бөлімде зерттеу объектісіне жалпы сипаттама берілген және келесілерге анализ жұмыстары жүргізілген: компанияны басқару жүйесінің ақпараттық ағымдарына, жұмыстарды орындау көлеміне, материалдық ағым көлемдеріне, жүк түрлеріне байланысты материалдық ағымдарға, орындалған жұмыс көлеміне және тұрақты клиенттердің материалдық ағымдарының көлемдеріне, компанияның қаржылық жағдайының және компанияны басқару жүйесінің экономикалық көрсеткіштеріне.

«Реинжиниринг негізінде клиенттерге логистикалық қызмет көрсету жүйесін құру» атты үшінші бөлімде компания жұмысының нәтижелілігін арттыруға байланысты келесі шаралар жобалары берілген: логистикалық қызмет көрсету компанияның негізгі кәсіпкерлік үрдісі ретінде; кәсіпкерлік үрдістің экономикалық пайдалылығына әсер ететін әдіс ретінде клиенттерге қызмет көрсету деңгейін бағалау; көліктің әр түрлі түрлеріне тән сипаттамалардың эксперттік бағаларының негізінде клиенттерге қызмет көрсетудің нәтижелілігін жоғарылату; кәсіпкерлік үрдістің ережелері мен әдістерінің әсер ету кезінде клиенттерге қызмет көрсетудің нәтижелілігін кешенді бағалау әдістемесі.

Жұмыстың қорытындысында зерттеу нәтижелері беріліп, негізгі қорытынды жасалып, алдағы жұмыстың болашақ көрінісіне болжам жасалған.

## АННОТАЦИЯ

Гусев Виктор Александрович

Инновационные методы формирования системы логистического обслуживания клиентов на примере ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск»

6N0506 – «Экономика»

В данной магистерской работе проводится анализ деятельности логистической компании ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск».

Целью данной работы является изучение принципов формирования систем логистического обслуживания клиентов. Для этого в работе предлагается метод оценки уровня обслуживания клиентов, а так же проводится мероприятие по выявлению наиболее мобильного, производительного, требующего меньше затрат на транспортировку вида транспорта.

Основной задачей данной работы является выявление недостатков в процессе обслуживания клиентуры компанией и дальнейшего создания и удержания уровня обслуживания в условиях рыночной конкуренции.

Структура работы определена в соответствии с целью и задачами исследования и состоит из введения, трёх пунктов, тринадцати подпунктов, заключения, списка литературы и двух приложений.

В первом пункте «Теоретические основы логистики как бизнес-процесса» определены основы теоретической логистики, методологические аспекты бизнес-процессов.

Во втором пункте «Общая характеристика компании ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск» дана общая характеристика объекта исследования и проведен анализ: информационных потоков системы управления компании, объемов выполненных работ, объемов материального потока, материального потока по видам грузов, объемов выполненных работ и объемов материального потока постоянных клиентов, экономических

показателей, финансового состояния компании, системы управления в компании.

В третьем разделе «Разработка системы логистического обслуживания клиентов на основе реинжиниринга» приведены проекты мероприятий по повышению эффективности деятельности компании: логистическое обслуживание как основной бизнес-процесс компании; оценка уровня обслуживания клиентов как метод влияния на экономическую эффективность бизнес-процесса; повышение эффективности обслуживания клиентов на основе экспертной оценки характеристик, присущих различным видам транспорта; методика комплексной оценки эффективности обслуживания клиентов при воздействии правил и методов бизнес-процессов.

В заключении работы приводятся итоги исследования, делаются основные выводы и намечаются перспективы дальнейшей работы.

## ANNOTATION

Gussev Victor Aleksandrovich

Innovative methods of forming the system of logistical service of clients are given on the basis of “Ust-Kamenogorsk Logistics TSS” Ltd company.

6N0506 – «Economy”

In this master’s thesis we made the analysis of work of logistical company “Ust-Kamenogorsk Logistics TSS” Ltd.

The aim of this work is studying the principles of forming the system of clients logistical service. For this reason here we advice the method of evaluating clients service degree, also we held on the measures on finding out the means of transport which would be more mobile, more productive, and which demands less expenditures on transfer.

The main task of this work is finding weaknesses during the process of company’s clients’ service and further creation and holding the degree of service during the market competition.

The structure of the work is done according to the aim and tasks of the research and it consists of introduction, three parts, thirteen sub-parts, conclusion, the list of used materials and two appendixes.

In the first part called “The theoretical bases of logistics as business process” we defined the bases of theoretical logistics and methodological aspects of business-processes.

In the second part which is called “General characteristics of “Ust-Kamenogorsk Logistics TSS” Ltd company” we gave general characteristics of the object of the research and made some analysis of informational flows of the company’s administration system, the amount of done work, the amount of material flow, the material flow according to the types of freight, the amount of done work and the amount of constant customers’ material flow, economical indexes of the company’s financial state and the system of administration in the company.

In the third part called as “Developing the system of clients’ logistical service on the bases of reengineering” we showed the following projects of measures on improving the effectiveness of the company’s work: logistical service as the main business process of the company; evaluating the degree of clients’ service as the method of influence on economical effectiveness of business-process; improving the effectiveness of clients service on the bases of expert evaluation of characteristics residing different means of transport; the methods of complex evaluation of the effectiveness of clients service during the influence of the rules and methods of business-processes.

In the conclusion of the work we show the results of the research, make main conclusions and describe the perspectives of the further work.