

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления

(наименование института полностью)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Логистика и управление цепями поставок

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Повышение качества логистического обслуживания потребителя
(на примере ООО «Nowaday»)

Обучающийся

И.Г. Лысов

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. экон. наук, доцент Е.М. Шевлякова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Консультант

Н.В. Сидоркина

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2023

Аннотация

Данная работа была выполнена студентом группы МЕНбдо-1906а Ильей Геннадьевичем Лысовым.

Тема работы: «Повышение качества логистического обслуживания потребителя (на примере ООО «Nowaday»)».

Научный руководитель: к.э.н., доцент Елена Михайловна Шевлякова.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по повышению качества логистического обслуживания потребителя на исследуемом предприятии ООО «Nowaday».

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является ООО «Nowaday». Данное предприятие представляет собой коммерческую организацию, осуществляющую розничную торговлю в специализированных магазинах одежды (кроме трикотажных и чулочно-носочных изделий).

Предметом исследования является логистическое обслуживание потребителя на исследуемом предприятии.

Основными методами исследования являются: методы планирования, методы прогнозирования, аналитические методы, синтез.

В первом разделе исследованы теоретические основы логистического обслуживания потребителя, дана основная теоретическая информация по теме.

Во втором разделе произведен анализ эффективности логистического обслуживания исследуемого предприятия – ООО «Nowaday».

В третьем разделе разработаны практические рекомендации по повышению качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday».

Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы и приложений. Объем работы – 54 страницы машинописного текста без приложений.

Abstract

This work was carried out by a student of the MENbdo-1906a group, Ilya Gennadievich Lysov.

Topic: «Improving the quality of consumer logistics services (on the example of «Nowaday» LLC)».

Scientific adviser: candidate of economic sciences, associate professor Elena Mikhailovna Shevlyakova.

The purpose of the final qualifying work is to develop recommendations for improving the quality of consumer logistics services at the researched enterprise «Nowaday» LLC.

The object of research of the final qualifying work is LLC «Nowaday». This enterprise is a commercial organization engaged in retail trade in clothing (except knitwear and hosiery) in specialized stores.

The subject of the study is the logistics service for the consumer at the enterprise under study.

The main research methods are: planning methods, forecasting methods, analytical methods, synthesis.

The first chapter explores the theoretical foundations of consumer logistics services, provides basic theoretical information on the topic.

In the second chapter, an analysis of the effectiveness of the logistics service of the enterprise under study, «Nowaday» LLC, was made.

In the third chapter, practical recommendations have been developed to improve the quality of the logistics service for the consumer of «Nowaday» LLC.

The work consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of references and applications. Scope of work – 54 pages of typewritten text without appendices.

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение..... | 5 |
| 1 Теоретические основы логистического обслуживания потребителя | 7 |
| 1.1 Понятие и сущность логистики на предприятии | 7 |
| 1.2 Методы оценки логистической деятельности и качества ее реализации | 15 |
| 2 Анализ эффективности логистического обслуживания ООО «Nowaday»... | 25 |
| 2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования | 25 |
| 2.2 Анализ и оценка качества логистического обслуживания потребителя на исследуемом предприятии..... | 34 |
| 3 Разработка практических рекомендаций по повышению качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday» | 40 |
| 3.1 Мероприятия по повышению качества логистического обслуживания | 40 |
| 3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий по повышению качества логистического обслуживания | 45 |
| Заключение | 49 |
| Список используемой литературы и используемых источников..... | 52 |
| Приложение А Бухгалтерский баланс ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг. | 55 |
| Приложение Б Отчет о финансовых результатах ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг..... | 57 |
| Приложение В Разработанная униформа для курьеров ООО «Nowaday» | 58 |

Введение

На сегодняшний день каждое предприятие уделяет особое внимание качеству логистического обслуживания потребителя, поскольку высокий уровень качества обслуживания является не только конкурентным преимуществом, но и эффективным инструментом повышения лояльности потребителя к компании и ее продукции. Комплексный и регулярный анализ логистического обслуживания потребителя является залогом успешной реализации деятельности предприятия.

Актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы обусловлена, в первую очередь, важностью и необходимостью повышения качества логистического обслуживания потребителя с целью увеличения добавленной стоимости продукции, повышения конкурентоспособности предприятия, а также увеличения эффективности деятельности предприятия в целом.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по повышению качества логистического обслуживания потребителя на исследуемом предприятии ООО «Nowaday».

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующий ряд поставленных задач:

- исследовать теоретические основы логистического обслуживания потребителя;
- раскрыть понятие и сущность логистики на предприятии;
- исследовать методы оценки логистической деятельности и качества ее реализации;
- произвести анализ эффективности логистического обслуживания ООО «Nowaday»;
- дать организационно-экономическую характеристику объекта исследования;

- произвести анализ и оценку качества логистического обслуживания потребителя на исследуемом предприятии;
- разработать практические рекомендации по повышению качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday»;
- разработать мероприятия по повышению качества логистического обслуживания;
- произвести оценку эффективности предложенных мероприятий по повышению качества логистического обслуживания.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является ООО «Nowaday». Данное предприятие представляет собой коммерческую организацию, осуществляющую розничную торговлю в специализированных магазинах одеждой (кроме трикотажных и чулочно-носочных изделий).

Предметом исследования является логистическое обслуживание потребителя на исследуемом предприятии.

В процессе выполнения работы были использованы такие методы, как: методы сравнения относительных, абсолютных и средних величин, метод группировки данных, метод расчета темпов роста показателей, метод факторного анализа, метод табличного представления данных, графический метод, метод расчета коэффициентов, метод прогнозирования результатов деятельности, метод анкетирования.

Исследуемая проблема на сегодняшний день была изучена многими исследователями и описана в работах многих авторов, однако в большей степени были изучены теоретические аспекты. Данная работа, в первую очередь, нацелена на разработку практических рекомендаций по повышению качества логистического обслуживания потребителя. Таким образом определяется практическая значимость выпускной квалификационной работы. Использованный алгоритм анализа и оценки качества логистического обслуживания потребителя, результаты исследования, а также разработанные мероприятия могут быть использованы на практике на других предприятиях, занимающихся аналогичной деятельностью.

1 Теоретические основы логистического обслуживания потребителя

1.1 Понятие и сущность логистики на предприятии

С процессом развития рыночных отношений и их эволюции развивалось такое понятие как «логистика». Стремительное развитие и широкое применение данная дисциплина получила в конце 70-х годов.

Одним из наиболее известных определений термина «логистика» является определение, предложенное Советом логистического менеджмента США в 1985 г.: «Логистика есть процесс планирования, выполнения и контроля эффективного с точки зрения снижения затрат потока запасов сырья, материалов, незавершенного производства, готовой продукции, сервиса и связанной информации от точки его зарождения до точки потребления (включая импорт, экспорт, внутренние и внешние перемещения) для полного удовлетворения требований потребителей». [5, с. 47]

Данное определение позволяет выявить три важных аспекта. В первую очередь, логистическая деятельность представляет собой процесс интегрированного характера. Логистика охватывает процесс от места возникновения до места потребления потока материальных ресурсов и готовой продукции. Во-вторых, в данном определении акцентируется важность управления сопутствующей информацией. В-третьих, особое внимание уделяется сервису логистического процесса. На сегодняшний день данный аспект играет важную роль не только в развитии логистической деятельности предприятия, но и в развитии предприятия в целом. Следует отметить, что в литературе указано: «на первых этапах развития такой дисциплины, как «логистика», объектом изучения и оптимизации являлись исключительно материальные потоки». [7, с. 41]

Современное определение термина «логистика» не является однозначным, поскольку зависит от страны, в рамках которой рассматривается, логистической школы – направления, а также от конкретного

исследователя. Согласно иностранным источникам: «Логистика – это движение товаров и услуг в цепочке поставок для предоставления средств и вариантов распределения движения продуктов, информации о продуктах и распределения продуктов от поставщиков к клиентам». [21]

По мнению авторов, логистика в широком смысле: «Логистика – наука об управлении материальными потоками, связанной с ними информацией, финансами и сервисом в определенной микро-, мезо- или макроэкономической системе для достижения поставленных перед нею целей с оптимальными затратами ресурсов». [3, с. 22]

Несмотря на неоднозначность определений, большинство исследователей сходятся на том, что с позиций бизнеса логистическая деятельность представляет собой определенную бизнес-концепцию, позволяющую оптимизировать ресурсы фирмы, связанные с управлением материальными и сопутствующими потоками. Таким образом, в узком смысле: «Логистика – инструментарий интегрированного управления материальными и связанными с ними информационными, финансовыми потоками, а также сопутствующим сервисом, способствующий достижению целей организации бизнеса с оптимальными затратами ресурсов». [23]

Логистика, как и любая другая деятельность предприятия, выполняет ряд определенных задач. Данные задачи, в соответствии с исследованной литературой, подразделяются на общие, глобальные и частные: «Глобальной задачей является достижение максимального эффекта с минимальными затратами. Помимо этого, к глобальным задачам также относят моделирование логистических систем и факторов их функционирования». [1, с. 15]

Общие задачи логистики, в соответствии с литературой, включают в себя следующие:

- «разработка и формирование системы регулирования материальных и информационных потоков;
- прогнозирование объемов производства, перевозок, складирования;

- выявление расхождений между нуждами и возможностями предприятия;
 - исследование спроса на продукцию;
 - организация предпродажного и послепродажного обслуживания».
- [10, с. 22]

Решение общих задач логистики служит основой создания складских систем предприятия, которые выполняют непосредственное обслуживание потребителей. К частным задачам относятся задачи более узкого направления. В соответствии с литературой, к ним относятся:

- «контроль запасов;
- сокращение времени хранения продукции;
- уменьшение продолжительности перевозок». [13, с. 28]

В соответствии с задачами выделяются два основных вида функций логистики – оперативные и координационные. Оперативные функции связаны с непосредственным управлением движением материальных ценностей в сфере снабжения, производства и распределения и, по существу, мало чем отличаются от функций традиционного материально-технического обеспечения. Согласно использованным источникам: «К функциям в сфере снабжения относится управление движением сырья и материалов, отдельных частей или запасов готовой продукции от поставщика или пункта их приобретения к производственным предприятиям, складам или торговым хранилищам. В фазе производства функцией логистики становится управление запасами, включающее контроль движения полуфабрикатов и компонентов через все стадии производственного процесса, а также перемещение готовой продукции на оптовые склады и розничные рынки сбыта. Функции управления распределением продукции охватывают оперативную организацию потоков конечной продукции от предприятия-производителя к потребителям». [2, с. 39]

Из научной литературы известно: «К числу функций логистической координации относятся: выявление и анализ потребностей в материальных ресурсах различных фаз и частей производства; анализ рынков, на которых действует предприятие, и прогнозирование развития потенциальных рынков; обработка данных, касающихся заказов и потребностей клиентуры. Перечисленные функции логистики заключаются в координации спроса и предложения товара. В этом смысле маркетинг и логистика тесно взаимосвязаны, а утвердившаяся формула – «маркетинг формирует спрос, а логистика его реализует» – имеет под собой весомое основание». [11, с. 23]

В рамках координационных функций логистики выделилось еще одно из ее направлений – оперативное планирование, продиктованное стремлением сократить запасы, не снижая эффективности производственной и сбытовой деятельности фирм. В соответствии с определением: «Суть его состоит в том, что на основании прогноза спроса, корректируемого позднее при поступлении реальных заказов, разрабатываются графики перевозок и в целом порядок управления запасами готовой продукции, который в итоге и определяет планирование производства, разработку программ снабжения его сырьем и комплектующими изделиями». [17]

Исследование теоретических основ логистической деятельности предприятия необходимо обратить внимание на аспект качества логистического обслуживания потребителя. Данный аспект является одним из самых сложных вопросов не только логистики, но и сферы услуг в целом. В традиционном понимании качество логистического обслуживания представляет собой совокупность ее свойств и характеристик, которые составляют основу удовлетворения определенных или предполагаемых потребностей клиента. Таким образом вытекает следующее утверждение: «Качество логистического обслуживания потребителя является соответствие оказываемых предприятием логистических услуг требованиям и ожиданиям потребителя». [20, с. 45]

Логистика охватывает весь спектр деятельности предприятия: планирование, реализацию, контроль затрат, перемещение и хранение материалов предприятия. Логистическая деятельность, в свою очередь, является более узконаправленной сферой. В нее входит осуществление транспортировки, управление запасами, управление информационным потоком, а также логистическое обслуживание клиентов. На рисунке 1 представлен процесс формирования системы логистического обслуживания потребителя.

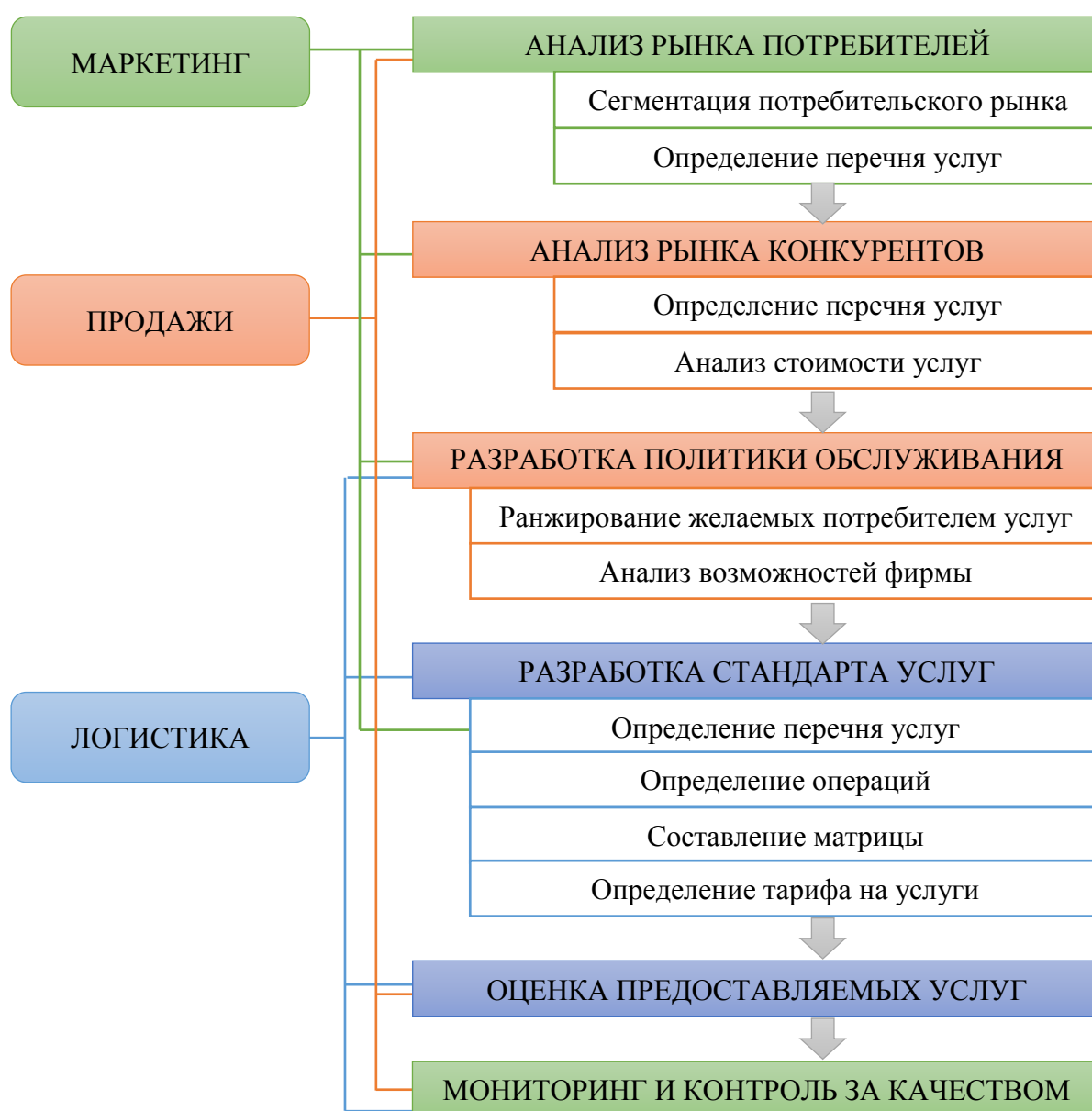


Рисунок 1 – Формирование системы логистического обслуживания

Процесс формирования логистического обслуживания имеет тесную связь с такой деятельностью предприятия, как маркетинг и продажи. Это подтверждается следующим утверждением: «Для формирования системы логистики на первых этапах необходим комплексный маркетинговый анализ, в который входит анализ рынка потребителя и анализ рынка конкурентов». [5, с. 33]

Формирование структуры логистического обслуживания обусловлено определенным алгоритмом. Первым этапом, как было указано выше, является маркетинговое исследование. В литературе дается следующее определение: «Данный вид исследования подразумевает сегментирование рынка в соответствии с объемами, ассортиментом, качеством и особенностями потребления. Далее определяются уровни и структуры базового комплекса логистического сервиса и объем дополнительных услуг. В заключении, полностью формируется список приоритетных услуг в комплексе логистического обслуживания потребителя». [18]

Формирование логистического обслуживания также подразумевает процесс ценообразования – определения тарифов на предлагаемые услуги.

Заключительным этапом является мониторинг и контроль за качеством предоставляемых логистических услуг. Элементы системы логистического обслуживания должны быть построены таким образом, чтобы обеспечить необходимую гарантию выполнения заказов потребителей и адекватное управление всеми бизнес-процессами, влияющими на уровень качества обслуживания. В соответствии с определением: «В системе логистического обслуживания следует придавать особое значение предупреждающим воздействиям, позволяющим исключить появление проблем, не исключая при этом способности реагировать и исправлять недостатки логистического обслуживания по мере их появления». [9]

Для оценки качества логистического обслуживания потребителя, согласно научной литературе, применяются следующие показатели:

- «надежность – свойство системы выполнять заданные функции, сохраняя при этом свои характеристики в установленных пределах;
- доступность – наличие подходящих для потребителя условий (удобное время, удобное место, приемлемая цена);
- компетентность – необходимый уровень квалификации сотрудников, обладание ими всеми необходимыми знаниями и навыками;
- взаимопонимание – интерес предприятия к потребителю и его желаниям в рамках логистического обслуживания;
- гибкость – способность логистической системы подстраиваться под особые пожелания и потребности потребителя;
- осязаемость – физическая среда (внешний вид транспортных средств, грузчиков, водителей)». [14]

Интересы потребителей в качестве логистического обслуживания непосредственно отражаются указанными процессами, также, как и действиями, связанными с функционированием обратной связи, обеспечивающей функции управления качеством логистического обслуживания. К данным процессам относятся:

- «оценка поставщиком предоставленного логистического обслуживания;
- оценка потребителем полученного обслуживания;
- проверки качества внедрения и эффективности всех элементов системы логистического обслуживания». [3]

В соответствии с определением: «Информационная система логистики является корнем цепочки поставок для сбора информации, связанной с продуктами, и отслеживания информации и услуг, связанных с продуктами, в цепочке поставок». [24]

Также необходимо учитывать, что: «Надежная информационная система логистики может привести к снижению затрат, а также повысить удовлетворенность клиентов». [22]

Обратная связь по качеству логистического обслуживания должна быть также установлена между взаимодействующими элементами в петле качества обслуживания.

Согласно научной литературе: «Все элементы системы логистического обслуживания, требования и положения, относящиеся к системе обслуживания, должны быть определены и задокументированы как часть всей документации системы логистического обслуживания». [4, с. 20]

Общение с потребителем включает в себя способность выслушивать их и предоставлять необходимую информацию. Эффективное общение с потребителями включает:

- «описание его обслуживания, доступности и времени на его предоставление;
- указание будущей стоимости обслуживания;
- объяснение взаимосвязей между обслуживанием, его предоставлением и стоимостью;
- объяснение потребителям влияния любых проблем и как они будут решены в случае возникновения;
- предоставление адекватных и легко доступных средств для эффективного общения;
- определение отношения между предложенным обслуживанием и реальными запросами потребителя». [16, с. 51]

Понимание взаимосвязи бизнес процессов в системе логистического обслуживания и управление ею являются важным фактором для достижения целей предприятия и повышения эффективности и результативности управления.

В соответствии с мнением исследователей: «Решения и действия должны основываться на анализе данных и информации с целью улучшения результатов системы логистического обслуживания. Поэтому важным

является партнерство с поставщиками с целью обеспечения добавленной стоимости для потребителя». [25]

Оценка качества обслуживания поставщиком (исполнителем) должна являться неотъемлемой составной частью функционирования процесса предоставления логистического обслуживания. Она включает:

- «измерение и проверку всей ключевой деятельности процесса;
- самоконтроль специалистов службы логистики предприятия, предоставляющих обслуживание, как неотъемлемую составную часть процесса измерений;
- конечную оценку исполнителем, в непосредственном взаимодействии с потребителем с целью прояснения для исполнителя перспектив в отношении уровня качества предоставляемого им логистического обслуживания». [19]

Оценка качества логистического обслуживания потребителем является конечной мерой качества логистического обслуживания.

1.2 Методы оценки логистической деятельности и качества ее реализации

Анализ научной литературы и источников показал, что на сегодняшний день определенная универсальная и общепринятая методика оценки логистической деятельности и качества ее реализации отсутствует. В соответствии с определением: «Методология исследования и оценки логистической деятельности предприятия имеет многонаправленный характер и охватывает широкий спектр предметов исследования, а также обусловлена определенными методологическими основами, принципами, а также разнообразными подходами». [13, с. 38]

Наиболее комплексная классификация методов исследования логистической деятельности дана в монографии российского автора – Т.Е. Евтодиевой: «В данной работе логистические сети представлены как

многоструктурные образования с активными элементами, функционирующими в условиях динамично развивающейся рыночной среды, и сделан вывод о междисциплинарном подходе в использовании знаний, которые интегрируют положения таких количественных и качественных методов, как исследование операций, теория массового обслуживания, эволюционные эвристические методы, экономический анализ, маркетинговые методы». [8, с. 21]

Классификация методов, используемых при сетевой форме организации, предложена по групповому признаку – экономические методы, эволюционные эвристические методы, математические методы, маркетинговые методы.

По сферам применения в логистических сетях в качестве методов приведены: «метод дерева решения, метод генетического алгоритма, метод охвата, метод единого среднего, метод расчета временных параметров и критического пути, метод статистического моделирования, метод пропорционального распределения, метод максимального потока, метод моделирования на основе мультиагентских систем, метод нечетких множеств, метод математического моделирования, FIFO-метод, метод «директ-костинг», метод «стандарт-костинг», SWOT-анализ, PEST-анализ, метод выборки, бенчмаркетинг, модели управления запасами». [6, с. 11]

Классификацию методов оценки логистической деятельности целесообразно осуществить на основе отдельных целевых функций логистики, различных по классу логистических задач, а также совокупности подсистем логистики.

К целевым функциям логистики относятся: «соблюдение сроков доставки; минимизация затрат в цепях поставок; ценообразование логистических услуг; управление логистическим персоналом». [4]

Логистические подсистемы выделяются в качестве одного из базовых классификационных признаков методов, используемых в методологии логистики, на том основании, что каждая ее подсистема имеет свои специфические особенности, которые заключаются в различии

функционального назначения, применяемых технических устройств, процедур и операций. Необходимо учитывать: «Реализация целевых функций в подсистемах имеет неоднозначные подходы и различные методы, несмотря на наличие одних и тех же объектов движения и общей целевой функции по своевременной доставке товаров». [10]

Логистика представляет собой в большей степени практическую сферу, поэтому нельзя выделить четкие критерии, отражающиеся в показателях. Исследуя логистическую деятельность в рамках логистических технологий, можно выделить достаточное число показателей.

В данном случае имеет место традиционный подход – для полноты информации требуется возможная максимизация показателей, а для удобства работы с ними – их минимизация. В случае исследования логистической деятельности в рамках качества реализации деятельности, выделяются такие показатели как: «скорость доставки, надежность доставки, гибкость и т.д.». [1, с. 22]

Методы оценки логистической деятельности и качества ее реализации могут быть разделены на группы в соответствии с направлением исследования, его содержанием, а также желаемым результатом.

Таким образом, выделяются: «экономические, математические, эвристические, экономико-математические и организационно-экономические методы. В каждую группу методов входят определенные методы, которые представляют часть их многообразия, применяемого при решении логистических задач». [15]

Для выбора определенного метода оценки необходимо рассмотреть суть каждого метода.

На рисунке 2 приведены наиболее популярные методы исследования и оценки логистической деятельности и качества ее реализации.



Рисунок 2 – Методы исследования и оценки логистической деятельности и качества ее реализации

Согласно литературе: «Балансовый метод представляет собой сопоставление уравновешивающих друг друга систем показателей. Анализ ABC основан на контроле и управлении многономенклатурными запасами материальных ресурсов на основе проведения анализа их объемов на складах. Анализ XYZ предназначен для определения вариантов спроса на материальные ресурсы и готовые продукты (стабильный, сезонный, неопределенный спрос)». [5, с. 36]

К методам ценообразования относятся: «агрегатный, балльный, затратный, следования за лидером, на основе уровня текущих цен, на основе рентабельности услуг, рыночный. Метод Парето представляет собой классификацию аспектов проблемы по степени важности и сосредоточение внимания на самой важной из них. Метод 5W2H (5 why's – почему, 2 how's –

как) основан на определении причин отклонений процессов от норм и нахождение способов совершенствования этих процессов». [10, с. 54]

Далее рассмотрим определение математических методов. Прогнозирование – данный метод подразделяется на статическое и ассоциативное прогнозирование. Статическое прогнозирование представляет собой: «упорядоченную во времени последовательность наблюдений, которые проводятся через определенные интервалы времени. Ассоциативное прогнозирование (простая регрессия, множественная регрессия) – использует поддающиеся оценке переменные параметры». [7, с. 23]

Моделирование представляет собой: «исследование процессов посредством создания и анализа моделей (вероятностное моделирование используется при наличии в процессе произвольного компонента), имитационное моделирование (алгоритм можно составить при помощи комбинации детерминированных и стохастических зависимостей), статистическое моделирование (разработка моделей, отображающих статистические закономерности объекта)». [11, с. 62]

В соответствии с определением: «Оптимизация – линейное программирование, т.е. решение задач путем поиска эффективных решений, графическое линейное программирование ограничено классом задач с двумя переменными, симплексный метод может быть применен к задачам, содержащим более двух переменных». [2, с. 28]

Метод наименьших квадратов, согласно определению: «предназначен для построения интерполяционного многочлена и основан на критерии минимизации суммы квадратов отклонений между реальными и расчетными данными». [19, с. 36]

Эвристические методы представляют собой практические методы, которые не являются гарантированно точными, но являются достаточными для решения конкретных задач. Согласно литературе: «Метод «дерево решений» применяется для определения и выбора оптимального направления действий из возможных вариантов, схематичное представление проблемы для

принятия решений, основанное на концепции ожидаемого результата». [9, с. 28]

Метод Монте-Карло, в соответствии с определением: «численный метод, основу которого составляет получение значительного числа реализаций случайного процесса, который формируется таким образом, чтобы вероятные характеристики равнялись определенным величинам задачи». [11, с. 23]

Метод Делфи, в свою очередь, представляет собой опрос экспертов. После опроса выбирается наилучшее решение.

Также большой популярностью пользуется метод мозгового штурма. В процессе данного метода генерируется множество возможных идей решения поставленной проблемы.

Метод эвристического прогнозирования, согласно источникам: «основан на различных операциях вычисления и процедурах, произвольно вытекающих из опыта и интуиции специалистов, которые осуществляют прогноз». [20, с. 74]

Следующая категория методов – экономико-математические методы. Одним из данного вида методов является метод центра тяжести. В данном случае выявляется оптимальное место расположение распределительного центра.

Метод планирования заключается в графическом представлении информации – таблицы, диаграммы, графики. С их помощью можно сравнить и оценить возможности и расчетные значения.

Также к данной категории методов относится метод определения точки безубыточности: «применяется при определении объема реализации в единицах продуктов, который необходим для покрытия всех затрат, и на основе метода маржинального дохода, т.е. точки безубыточности, которая достигается при получении дохода, достаточного для покрытия постоянных затрат». [15, с. 22]

Помимо этого, к данной категории относятся функционально-стоимостный анализ и метод снижающегося остатка. Эти методы заключаются в проведении математических расчетов, которые позволяют оценить ситуацию с расчетной точки зрения.

К организационно-экономическим методам следует отнести метод управления по целям, а также нормативный метод. Сущность данных методов заключается в контроле качества работы персонала.

Также, согласно определению: «Метод реактивного реагирования основывается на однозначности отношений множества обстоятельств и поведений, при этом каждая ситуация может вызывать одну определенную реакцию». [12, с. 32]

Экспертно-аналитический метод, в свою очередь, может быть применим к определенным процессам. Данный метод подразумевает привлечение экспертов – специалистов по управлению персоналом.

На основании рассмотренных методов разрабатываются методики, которые являются составляющими методологии и представляют собой практическую реализацию бизнес-процессов в виде решаемых задач. Согласно научной литературе: «Методика в общем виде состоит из конкретизации и детализации определенного метода, сведения его до инструкции или алгоритма, в которых четко описывается способ осуществления тех или иных функций или всей деятельности предприятия. С помощью методик расчета методы сводятся в комплекс, благодаря которому определяются показатели работы логистической системы и эффективности решений. Организация эффективного логистического управления требует обеспечения доступа к обширным объемам информации о деятельности предприятия и окружающих его структур, с целью анализа и последующего принятия управленческих решений. При этом очень важно добиться координации деятельности службы логистического управления с другими управленческими подразделениями предприятия». [13, с. 25]

Рассмотрение методов оценки логистической деятельности позволяет проанализировать системы доставки товаров и дает возможность изыскивать пути их совершенствования. Необходимо учитывать, что: «Каждый рассмотренный метод обособлено не дает полноценной оценочной картины для логистики, для получения наиболее достоверной информации о функционировании логистических систем необходимо их оценивать по максимальному числу параметров, что не позволяет сделать ни один из существующих методов оценки». [7]

Анализ методов исследования логистической деятельности позволит выявить узкие места и определить направления синтеза методов оценки логистических систем. В данной работе для оценки качества логистического обслуживания потребителя будут использованы показатели использования основных производственных фондов: фондоотдача (формула 1), фондоемкость (формула 2), фондовооруженность труда (формула 3), а также показатели финансовой устойчивости предприятия: коэффициент концентрации собственного капитала (формула 4), коэффициент концентрации заемного капитала (формула 5), коэффициент маневренности собственного капитала (формула 6). Помимо этого, будут исследованы следующие параметры для оценки качества логистического обслуживания потребителя: оперативность доставки; компетентность сотрудников, осуществляющих доставку; внешний вид транспорта и курьеров; надежность доставки.

Показатели использования основных производственных фондов позволяют оценить эффективность применения имущественных активов: насколько рационально их применение; определить возможные проблемы, связанные с использованием основных средств; оценить потенциал роста эффективности их применения.

Первым показателем является фондоотдача. Данный показатель позволяет оценить, какой объем продукции приходится на единицу стоимости

основных средств (1 рубль), то есть какой доход получается на каждый рубль вложенных средств и рассчитывается по формуле 1.

$$\Phi_0 = \frac{B}{CpOC}, \quad (1)$$

где B – выручка;

CpOC – среднегодовая стоимость основных средств.

Фондоемкость – представляет собой показатель, обратный фондоотдаче. Он показывает, какая часть стоимости основных фондов была потрачена для производства или реализации продукции на 1 рубль (формула 2).

$$\Phi_{емк} = \frac{1}{\Phi_0}. \quad (2)$$

Фондовооруженность труда позволяет оценить, какое количество основных средств приходится на каждого сотрудника, работающего на предприятии (формула 3).

$$\Phi_B = \frac{CpOC}{Ч}, \quad (3)$$

где Ч – среднесписочное число сотрудников за период.

Коэффициент концентрации собственного капитала отражает долю собственных средств в общей структуре источников финансирования компании (формула 4).

$$K_{кск} = \frac{СК}{ВБ}, \quad (4)$$

где СК – собственный капитал;

ВБ – валюта баланса.

Коэффициент концентрации заемного капитала показывает, насколько компания зависима от заемного финансирования (формула 5).

$$K_{\text{фз}} = \frac{ЗК}{ВБ}, \quad (5)$$

где ЗК – заемный капитал.

Коэффициент маневренности собственного капитала показывает, какая часть собственного оборотного капитала находится в обороте (формула 6).

$$K_{\text{мск}} = \frac{СОС}{СК}, \quad (6)$$

где СОС – собственные оборотные средства

Для оценки экономической эффективности разработанных мероприятий будут использованы такие показатели, как: рост выручки (формула 7), рентабельность продаж (формула 8).

$$\Delta B_{\text{год}} = \Delta B_{\text{сут}} \cdot T_{\text{г}}, \quad (7)$$

где $\Delta B_{\text{сут}}$ – рост выручки за день руб.;

$T_{\text{г}}$ – количество рабочих дней в году, дней.

$$P = \frac{\Pi}{В}, \quad (8)$$

где Π – планируемая прибыль от продаж, полученная за год, руб.;

$В$ – планируемая выручка за год, руб.

2 Анализ эффективности логистического обслуживания ООО «Nowaday»

2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования

Общество с ограниченной ответственностью «Nowaday» – коммерческая организация, осуществляющая розничную торговлю в специализированных магазинах одеждой (кроме трикотажных и чулочно-носочных изделий). В соответствии с информацией о компании: «Компания была сформирована и начала свою деятельность в апреле 2020 года. Компания ООО «Nowaday» была зарегистрирована по адресу: Узбекистан, город Ташкент, улица Абдулла Кодири, дом 48а. Организации были присвоены: ИНН 302888143. Основным видом деятельности является розничная торговля в специализированных магазинах одеждой (кроме трикотажных и чулочно-носочных изделий)» [26].

Процедура формирования и функционирования общества с ограниченной ответственностью регулируется Гражданским кодексом Республики Узбекистан, а также Законом Республики Узбекистан от 06.12.2001 года N 310-II «Об обществах с ограниченной и дополнительной ответственностью». Учредительным документом ООО является договор, который подписан учредителями общества, а также утвержденный от их лица Устав. Уставной капитал фирмы составляет 40 000 рублей.

Организация имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе. Компания имеет право производить различную деятельность, которая не имеет статус запрещенной.

В современное время, общества с ограниченной ответственностью имеют значительную популярность. Обществом с ограниченной ответственностью называется коммерческая организация, основанная одним или несколькими лицами. Ее уставной капитал разделен на доли

определенных размеров. В соответствии с действующим законодательством, участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей.

Управление обществом с ограниченной ответственностью берет на себя самый высший орган, которой состоит из общего собрания членов общества. А также, исполнительный орган, который может являться коллегиальным или единоличным.

ООО «Nowaday» является юридическим лицом. Оно имеет свой баланс, имущество, расчетный счет и другие счета в банках. Помимо этого, имеет право от своего имени заключать договоры, выступать в судах, приобретать имущественные и неимущественные права и нести обязанности. Целью деятельности ООО «Nowaday» является извлечение прибыли. Компания является частной собственностью. К внутренним нормативным документам относятся регламент ведения бухгалтерского учета и регламент ведения налогового учета.

В управлении ООО «Nowaday» находится 7 магазинов. Площади магазинов, включая торговые залы, подсобные и помещения, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Магазины ООО «Nowaday»

| Название и адрес магазина | Площадь, кв. м |
|---|----------------|
| «Colin's», ТРЦ «Riviera», 1-й этаж / ТРЦ «Samarqand Darvoza», 2-й этаж | 400 |
| «Bata», ТРЦ «Samarqand Darvoza», 2-й этаж | 300 |
| «Celio», ТРЦ «Samarqand Darvoza», 2-й этаж / ТРЦ «Riviera», 1-й этаж | 450 |
| «Flormar», ТРЦ «Samarqand Darvoza», 2-й этаж | 300 |
| «Pimkie», ТРЦ «Samarqand Darvoza», 2-й этаж | 400 |
| «U.S. Polo Assn», ТРЦ «Samarqand Darvoza», 2-й этаж / ТРЦ «Riviera», 1-й этаж | 300 |
| «Yves Rocher», ТРЦ «Riviera», 1-й этаж / ТРЦ «Samarqand Darvoza», 2-й этаж | 300 |

Описанные магазины находятся в торговых центрах «Samarqand Darvoza» и «Riviera». Основная часть товара располагается в торговых залах. Остальной товар – в подсобных помещениях и складах.

В процессе исследования предприятия необходимо изучить структуру управления ООО «Nowaday», которая представлена на рисунке 3.



Рисунок 3 – Организационная структура ООО «Nowaday»

Согласно схеме, представленной на рисунке 3, власть сконцентрирована у генерального директора. Под руководством генерального директора находятся коммерческий директор, финансовый директор и исполнительный директор.

Коммерческий директор руководит отделами маркетинга и поставок. Коммерческо-информационный отдел (отдел маркетинга) проводит все виды коммерческих сделок; оказывает организационно-методологические, научные, информационные, посреднические услуги своим контрагентам на

рынке; формирует запасы товара на складах компании; осуществляет маркетинговую деятельность; проводит политику ценообразования; осуществляет сбыт товаров; оказывает услуги, связанные со сбытом товаров; проводит рекламную деятельность. В отделе маркетинга работают менеджеры по продажам и СММ менеджер. Отдел поставок осуществляет управление поставками товаров. В данном отделе работают экономисты, которые проводят аналитическую работу.

Финансовый директор контролирует работу бухгалтерии. Бухгалтерия принимает месячные, квартальные и годовые бухгалтерские отчеты и передает их контрольным финансовым органам; анализирует экономическую и финансовую информацию на основании свободного баланса; анализирует хозяйственную деятельность компании; руководит применением цен, наценок и снижений, составлением калькуляций услуг, применением формы оплаты работников; разработает проекты планов по всем показателям.

Исполнительный директор руководит работой начальников складов и директоров магазинов. Начальник складов выполняет следующие обязанности:

- обеспечение хранения товара;
- содержание и обслуживание складских помещений;
- организация работы персонала данного отдела;
- осуществление оптовой реализации со складов;
- безопасность хранения товарно-материальных ценностей.

Под руководством директоров магазинов находятся продавцы-консультанты. На директора магазина возлагаются следующие функциональные обязанности: организационная работа (руководство деятельностью магазина, обеспечение выполнения магазином плановых показателей и т. д.), управление персоналом магазина, управление товарно-материальными ресурсами (контроль приема товара на склад магазина, контроль своевременной выдачи товара в торговый зал, контроль качества товара и т. д.), работа с покупателями, работа по охране труда.

Руководителей системы управления в ООО «Nowaday» разделяют на три группы: технологический, управленческий, институционный. Задачами технологического уровня являются выполнение рутинных работ. Управленческим уровнем производится координация деятельности сотрудников. Институционный уровень занимается разработкой планов, установлением целей, корректировкой политики компании.

Представленные выше группы руководителей соответствуют трем уровням управления: низшее звено, среднее звено, высшее звено.

К руководителям низшего звена относятся заведующие и менеджеры. В обязанности данного уровня управления входят:

- проверка результатов выполненной рутинной работы;
- регистрация промежуточных результатов работы;
- распоряжение материальными и техническими ресурсами. При этом данная группа полностью ответственна за их сохранность;
- распределение работы между сотрудниками.

Среднее звено, в свою очередь, делится на два уровня: верхний и нижний. К руководителям среднего звена необходимо отнести заместителей директора фирмы, возглавляющих крупные подразделения организации. В их функции входит:

- выполнение заданий, выходящих от руководителей высшего звена;
- навигация работы отделов компании;
- определение появляющихся проблем, их обсуждение;
- разработка способов улучшения работы;
- подготовка отчетности для руководителей высшего звена;
- обеспечение связи между руководителем и подчиненными.

Высшее звено характеризуется своей малочисленностью. Составляют это звено несколько человек, которые выполняют основополагающие функции по принятию важных решений.

Организационная структура управления ООО «Nowaday» имеет свои положительные и отрицательные стороны.

Поскольку власть централизована на самых высоких уровнях, гарантируется стратегическая направленность процесса управления. При этом, происходит упрощение введения новых задач. Благодаря прочности взаимосвязи, поставленные задачи доходят до исполнительного состава в срок, то есть управленческие решения реализуются должным образом. Структура является рациональной, что позволяет не допускать повторение функций управления. Следовательно, затраты становятся ниже.

К отрицательным сторонам можно отнести увеличение административных расходов компании, усиление бюрократизма, а также усложнение внутриорганизационных связей.

В таблице 2 представлены основные финансовые показатели ООО «Nowaday» за период 2020-2022 гг.

Таблица 2 – Основные финансовые показатели ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

| Показатель | 2020 год | 2021 год | 2022 год | Абсолютное отклонение | |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------------|-----------|
| | | | | 2021/2020 | 2022/2021 |
| Выручка, тыс. руб. | 20 380 | 24 157 | 51 107 | 3 777 | 26 950 |
| Себестоимость, тыс. руб. | 15 210 | 19 440 | 45 691 | 4 230 | 26 251 |
| Прибыль, тыс. руб. | 3 525 | 4 717 | 5 416 | 1 192 | 699 |
| Прибыль до налогообложения, тыс. руб. | 2 300 | 2 208 | 790 | - 92 | - 1 418 |
| Чистая прибыль, тыс. руб. | 2 750 | 1 833 | 606 | - 917 | - 1 227 |
| Стоимость ОС, тыс. руб. | 10 526 | 11 187 | 11 354 | 661 | 167 |
| Стоимость активов, тыс. руб. | 24 221 | 25 340 | 26 984 | 1 119 | 1 644 |
| Собственный капитал, тыс. руб. | 20 251 | 21 115 | 21 901 | 864 | 786 |
| Заемный капитал, тыс. руб. | 4 088 | 4 225 | 5 083 | 137 | 858 |

Произведем анализ основных финансовых показателей исследуемой компании основываясь на данных в таблице 2. Динамика изменения основных показателей деятельности ООО «Nowaday» представлена на рисунке 4.

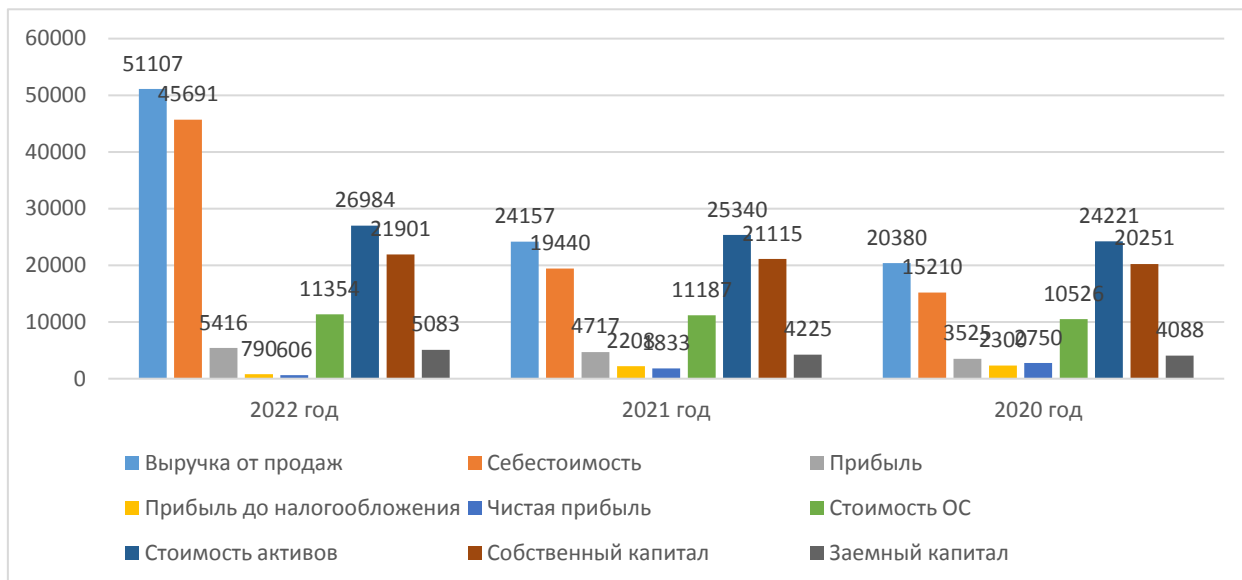


Рисунок 4 – Динамика основных финансовых показателей ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг., тыс. руб.

Для дальнейшего анализа необходимо изучить бухгалтерский баланс исследуемой компании. Бухгалтерский баланс за период 2020-2022 гг. представлен в приложении А таблица А.1. Произведем горизонтальный анализ бухгалтерского баланса. Результат анализа представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Горизонтальный анализ бухгалтерского баланса ООО «Nowaday»

| Показатель | Абсолютное изменение | | | Относительное изменение | | |
|--------------------------------------|----------------------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|-----------|
| | 2021/2020 | 2122/2021 | 2022/2020 | 2021/2020 | 2122/2021 | 2022/2020 |
| АКТИВ | | | | | | |
| Основные средства | 543 | 167 | 710 | 5,10 | 1,49 | 6,25 |
| Результаты исследований и разработок | -7 | 4 | -3 | -33,33 | 28,57 | -16,67 |

Продолжение таблицы 3

| Показатель | Абсолютное изменение | | | Относительное изменение | | |
|--|----------------------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|-----------|
| | 2021/2020 | 2122/2021 | 2022/2020 | 2021/2020 | 2122/2021 | 2022/2020 |
| Нематер. активы | 129 | -2 | 127 | 477,78 | -1,28 | 82,47 |
| Доходные вложения в материальные ценности | 314 | -9 | 305 | 83,96 | -1,31 | 44,92 |
| Финансовые вложения | -79 | -24 | -103 | -18,33 | -6,82 | -31,40 |
| Прочие внеоборотные активы | -161 | 60 | -101 | -26,39 | 13,36 | -19,84 |
| Запасы | -572 | 724 | 152 | -7,19 | 9,81 | 1,88 |
| Налог на добавленную стоимость по приобретен. ценностям | -80 | -50 | -130 | -37,74 | -37,88 | -158,54 |
| Дебиторская задолженность | -306 | 582 | 276 | -9,33 | 19,57 | 7,76 |
| Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов) | 830 | -45 | 785 | 614,81 | -4,66 | 85,33 |
| Денежные средства и денежные эквиваленты | 427 | 230 | 657 | 69,32 | 22,05 | 51,61 |
| Прочие оборотные активы | -37,4 | 7 | -30 | -98,42 | 1 233,33 | -375,00 |
| ПАССИВ | | | | | | |
| Уставный капитал | 28 | -349 | -321 | 2,01 | -24,58 | -29,97 |
| Добавочный капитал | 294 | 611 | 905 | 148,48 | 124,19 | 82,05 |
| Резервный капитал | 15 | 9 | 24 | 18,07 | 9,18 | 22,43 |
| Нераспредел. прибыль | 527 | 515 | 1 042 | 2,84 | 2,70 | 5,31 |
| Долгосроч. обязательства | 172 | 52 | 224 | 17,82 | 4,57 | 18,84 |
| Краткосроч. обязательства | -35 | 806 | 771 | -1,12 | 26,10 | 19,80 |

В таблице 4 представлен вертикальный анализ бухгалтерского баланса.

Таблица 4 – Вертикальный анализ бухгалтерского баланса ООО «Nowaday»

| Показатель | 2020 год | 2021 год | 2022 год |
|--|----------|----------|----------|
| АКТИВ | | | |
| Основные средства | 43,73 | 44,15 | 42,08 |
| Результаты исследований и разработок | 0,09 | 0,06 | 0,07 |
| Нематериальные активы | 0,11 | 0,62 | 0,57 |
| Доходные вложения в материальные ценности | 1,54 | 2,72 | 2,52 |
| Финансовые вложения | 1,77 | 1,39 | 1,22 |
| Прочие внеоборотные активы | 2,51 | 1,77 | 1,89 |
| Запасы | 32,67 | 29,12 | 30,03 |
| Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям | 0,87 | 0,52 | 0,30 |
| Дебиторская задолженность | 13,48 | 11,74 | 13,18 |
| Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов) | 0,55 | 3,81 | 3,41 |
| Денежные средства и денежные эквиваленты | 2,53 | 4,12 | 4,72 |
| Прочие оборотные активы | 0,16 | 0,002 | 0,03 |
| ПАССИВ | | | |
| Уставный капитал | 5,719 | 5,604 | 3,969 |
| Добавочный капитал | 0,81 | 1,94 | 4,09 |
| Резервный капитал | 0,341 | 0,387 | 0,397 |
| Нераспределенная прибыль | 76,33 | 75,39 | 72,71 |
| Долгосрочные обязательства | 3,96 | 4,49 | 4,41 |
| Краткосрочные обязательства | 12,83 | 12,19 | 14,43 |

В приложении Б таблица Б.1 представлен отчет о финансовых результатах исследуемой компании за 2020-2022 гг.

Анализ основных финансовых показателей показывает, что выручка от продаж в 2021 году по сравнению с базовым 2020 годом увеличилась на 3 777 тыс. руб., а в 2022 году по сравнению с базовым значительно выросла на 30 727 тыс. руб.

Себестоимость в 2021 году по сравнению с базовым уменьшилась на 4 230 тыс. руб., а в 2022 году по сравнению с базовым существенно уменьшилась на 30 481 тыс. руб.

В 2022 году, по сравнению с базовым 2020 годом, произошло увеличение прибыли от продаж на 1 192 тыс. руб. В 2022 году по сравнению с базовым наблюдается существенный подъем прибыли от продаж на 1 891 тыс. руб. Как видно из расчетов, на данный подъем положительное влияние оказал существенный рост выручки от продаж (30 727 тыс. руб.).

Помимо этого, ООО «Nowaday» смогло увеличить стоимость активов в 2021 году на 1 000,6 тыс. руб., а в 2022 году на 1 644 тыс. руб.

Также, следует отметить, что в 2021 и в 2022 году по сравнению с базовым 2020 годом произошло увеличение собственного капитала на 864 и 786 тыс. руб. Стоимость основных средств в 2021 году по сравнению с базовым увеличилась на 543 тыс. руб., а в 2022 году на 167 тыс. руб. Этому способствовало приобретение в 2021 и в 2022 году ООО «Nowaday» дополнительного оборудования и как следствие, в результате накопления амортизации, также произошло увеличение стоимости основных средств.

Исходя из результатов анализа, можно сделать вывод, что финансовая ситуация в ООО «Nowaday» имеет положительную тенденцию и характеризуется прибыльностью деятельности предприятия. Таким образом, ООО «Nowaday» является достаточно динамично развивающимся предприятием, залог успеха которого заключается в эффективном управлении и слаженной работой всех отделов предприятия.

2.2 Анализ и оценка качества логистического обслуживания потребителя на исследуемом предприятии

Для анализа и оценки качества логистического обслуживания потребителя на исследуемом предприятии необходимо, в первую очередь, произвести анализ показателей использования основных производственных фондов для того, чтобы получить представление о перспективах логистического обслуживания компании.

В таблице 5 приведены результаты расчетов показателей использования основных производственных фондов ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

Таблица 5 – Показатели использования основных производственных фондов ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

| Показатель | 2020 год | 2021 год | 2022 год | Изменение | |
|---|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | | | 2021/2020 | 2022/2021 |
| Фондоотдача | 1,94 | 2,16 | 4,5 | +0,22 | +2,34 |
| Фондоемкость | 0,52 | 0,46 | 0,22 | -0,06 | -0,24 |
| Фондовооруженность труда, тыс.руб./чел. | 150,37 | 153,25 | 155,53 | +2,88 | +2,28 |

Динамика показателя фондоотдачи имеет положительную тенденцию, что свидетельствует об улучшении использования основных производственных фондов. На 1 рубль выручки от реализации продукции приходилось 46 коп. стоимости основных производственных фондов в 2021 году, а в 2022 году данный показатель снизился практически наполовину – на 24 коп. и составил 22 коп.

Показатель фондовооруженности труда показывает, что на одного сотрудника, занятого в основной деятельности, приходилось 153,25 тыс. руб. в 2021 году и 155,53 тыс. руб. в 2022 году. Численность персонала в 2021 году и в 2022 году, при этом, оставалась неизменной.

Показатели эффективности использования основных производственных фондов позволили оценить, насколько рационально компания использует свои ресурсы. Таким образом, можно утверждать, что компания обладает достаточными средствами для повышения качества логистического обслуживания потребителя, поскольку разрабатываемые мероприятия требуют, в первую очередь, достаточный объем денежных средств для их реализации.

В таблице 6 представлены результаты расчета коэффициентов финансовой устойчивости исследуемого предприятия.

Таблица 6 – Коэффициенты финансовой устойчивости ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

| Показатель | 2020 год | 2021 год | 2022 год | Изменение | |
|---|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | | | 2021/2020 | 2021/2020 |
| Коэффициент концентрации собственного капитала | 0,83 | 0,83 | 0,81 | 0 | -0,02 |
| Коэффициент концентрации заемного капитала | 0,17 | 0,17 | 0,19 | 0 | +0,02 |
| Коэффициент маневренности собственного капитала | 0,6 | 0,59 | 0,64 | -0,01 | +0,05 |

На протяжении всего исследуемого периода предприятие обладало нормальной финансовой устойчивостью, о чем свидетельствуют полученные расчетные значения финансовой устойчивости предприятия.

Исследуемое предприятие способно самостоятельно погашать в кратчайшие сроки обязательства, поскольку обладает высокой платежеспособностью. Помимо этого, можно отметить, что предприятие имеет низкую зависимость от сторонних организаций. Полученные расчетные значения финансовой устойчивости также свидетельствуют о наличии у компании возможности для реализации мероприятий по повышению качества логистического обслуживания потребителя.

На следующем этапе анализа и оценки качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday» было произведено анкетирование клиентов компании, которые воспользовались логистической услугой компании – доставкой товара до двери. Для этого был составлен опросный лист оценки услуги доставки, состоящий из 5 вопросов. Опросный лист представлен в таблице 7.

Таблица 7 – Опросный лист оценки услуги доставки ООО «Nowaday»

| | |
|---|----------|
| 1. Как часто Вы пользуетесь услугой доставки в ООО «Nowaday»? | |
| Часто, являюсь постоянным клиентом | 2 балла |
| Время от времени | 1 балл |
| Пользуюсь впервые | 0 баллов |

Продолжение таблицы 7

| | |
|---|------------------|
| 2. Насколько оперативно, на Ваш взгляд, была осуществлена доставка? | |
| Очень оперативно | 2 балла |
| Скорее оперативно | 1 балл |
| Совсем не оперативно | 0 баллов |
| 3. Оцените работу курьера по указанным характеристикам | |
| Вежливость | от 1 до 5 баллов |
| Внимательность | от 1 до 5 баллов |
| Аккуратность | от 1 до 5 баллов |
| Внешний вид | от 1 до 5 баллов |
| Оперативность | от 1 до 5 баллов |
| 4. Был ли доставлен товар в целостности и сохранности? | |
| Да, товар был доставлен в целостности | 1 балл |
| Нет, упаковка была повреждена | 0 баллов |
| 5. Были ли проблемы со сдачей при оплате наличными? | |
| Нет, у курьера были разменные деньги | 1 балл |
| Да, у курьера не было разменных денег | 0 баллов |

Данная анкета была сгенерирована с помощью сервиса Google Формы и автоматически рассылалась клиентам после оказания услуги доставки. Продолжительность исследования – 7 дней. За этот период были получены результаты анкетирования 35 респондентов. В таблице 8 представлены сводные ответы респондентов анкетирования.

Таблица 8 – Сводные ответы респондентов анкетирования

| № вопроса: | Вопрос 1 | Вопрос 2 | Вопрос 3 | | | | Вопрос 4 | Вопрос 5 | |
|---------------|----------|----------|----------|---|---|---|----------|----------|---|
| Респонденты | Баллы | | | | | | | | |
| Респондент 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| Респондент 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| Респондент 4 | 0 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| Респондент 5 | 0 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 6 | 0 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| Респондент 7 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 8 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| Респондент 9 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 0 |
| Респондент 10 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| Респондент 11 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| Респондент 12 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| Респондент 13 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| Респондент 14 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 15 | 0 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 0 | 1 |

Продолжение таблицы 8

| № вопроса: | Вопрос 1 | Вопрос 2 | Вопрос 3 | | | | | Вопрос 4 | Вопрос 5 |
|---------------|----------|----------|----------|---|---|---|---|----------|----------|
| Респонденты | Баллы | | | | | | | | |
| Респондент 16 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| Респондент 17 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| Респондент 18 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 19 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 20 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 21 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 22 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 |
| Респондент 23 | 0 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 0 |
| Респондент 24 | 0 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 0 | 1 |
| Респондент 25 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| Респондент 26 | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 0 |
| Респондент 27 | 2 | 0 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| Респондент 28 | 0 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 0 | 1 |
| Респондент 29 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 0 | 1 |
| Респондент 30 | 1 | 0 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 0 | 1 |
| Респондент 31 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| Респондент 32 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| Респондент 33 | 1 | 0 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| Респондент 34 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Респондент 35 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 |

В соответствии с ответами респондентов, можно сделать следующие выводы. В опросе приняли участие 8 человек, которые оформляли доставку впервые, 13 человек, которые оформляют доставку время от времени и 14 человек, которые пользуются услугой доставки на постоянной основе. Такие результаты свидетельствуют о том, что большинство респондентов ранее были удовлетворены качеством логистического обслуживания исследуемого предприятия и планируются также обращаться за данной услугой в будущем.

За исследуемый период 13 человек оказались полностью удовлетворены оперативностью доставкой, 19 человек удовлетворены оперативностью, но не в полной мере, 3 человека – полностью не удовлетворены оперативностью доставки. Данные показатели говорят о высокой удовлетворенности клиентов оперативностью службы доставки компании.

Необходимо отметить, что 20 человек получили товар с поврежденной упаковкой. Только у 15 человек не возникло проблем с целостностью упаковки. Данное соотношение является достаточно ощутимым и

свидетельствует о наличии серьезных недочетов логистического обслуживания исследуемой компании.

Также, у 13 человек возникли проблемы с получением сдачи при оплате наличными, когда у 22 человек данной проблемы не возникло. Такое соотношение не является критическим, но требует внимания.

Высоко оцененными характеристиками курьера оказались вежливость, внимательность и оперативность. Самыми низко оцененными качествами являются внешний вид курьеров и аккуратность.

Проведенное анкетирование позволило выявить слабые и недоработанные места логистического обслуживания потребителя. Логистическая деятельность компании достаточно эффективна, поскольку большая часть доставок выполняется вовремя.

Однако, компании необходимо обратить внимание на человеческий фактор, который имеет негативное влияние на качество логистического обслуживания потребителя. Курьеры являются лицом компании в процессе оказания услуги доставки – их внешний вид и отношение к работе оказывают большое влияние на восприятие потребителем товара и компании в целом.

3 Разработка практических рекомендаций по повышению качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday»

3.1 Мероприятия по повышению качества логистического обслуживания

Анализ логистического обслуживания потребителя, произведенный во второй главе данной работы, показал, что основной причиной снижения качества логистического обслуживания потребителя является некорректная работа курьеров компании.

Устранение выявленных недостатков подразумевает разработку мероприятий, направленных на повышение качества логистического обслуживания потребителя исследуемого предприятия:

мероприятие 1 – разработка общей стратегии обслуживания потребителей предприятия;

мероприятие 2 – внедрение нового тарифа доставки – бесплатная доставка и доставка по сниженному тарифу.

Далее подробно представлены предлагаемые мероприятия.

мероприятие 1 – разработка общей стратегии обслуживания потребителей предприятия – предлагается с целью улучшения качества логистического обслуживания потребителя путем грамотного и эффективного построения системы логистики на исследуемом предприятии.

мероприятие 2 – внедрение нового тарифа доставки – предлагается с целью повышения среднего чека и повышения уровня лояльности клиентов.

При разработке общей стратегии обслуживания потребителей предприятия необходимо учитывать все аспекты логистических функций и операций, осуществляемых компанией. На первом этапе разработки стратегии логистического обслуживания потребителя необходимо сформулировать общую цель и понимание решения данной проблемы. Управление качеством логистического обслуживания потребителя подразумевает слаженную и

регулярную работу сотрудников, ответственных за данные процессы. Основной задачей, стоящей перед работниками, является контроль показателей эффективности логистического обслуживания. Качество работы логистического отдела предприятия зависит от совместной работы двух отделов: коммерческого и административно-хозяйственного. Совместная работа данных отделов заключается в выполнении следующих задач: контроль качества обслуживания потребителей, аналитическая деятельность, мониторинг и контроль складских и транспортных операций. Основной целью стратегии повышения качества логистического обслуживания потребителя является повышение эффективности управления материальными и информационными потоками.

Учитывая все недостатки имеющейся системы логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday», можно выделить следующие направления стратегии повышения качества:

- наем менеджера по логистике;
- повышение оперативности доставки товара;
- улучшение качества выполнения логистических операций, а именно
 - улучшение качества упаковки товара;
- повышение качества работы курьеров – организация тренингов и мероприятий по повышению soft skills, разработка и выпуск брендированной униформы.

Далее рассмотрим данные направления более развернуто.

На сегодняшний день ответственным за качество логистической деятельности ООО «Nowaday» является начальник складов. Как было отмечено во второй главе, в обязанности начальника складов входят следующие:

- обеспечение хранения товара;
- содержание и обслуживание складских помещений;
- организация работы персонала данного отдела;

- осуществление оптовой реализации со складов;
- безопасность хранения товарно-материальных ценностей.

Помимо этого, данному сотруднику необходимо разрабатывать маршруты для курьеров и полностью контролировать процесс доставки товаров. Таким образом, возникает перегрузка работника и работа выполняется не качественно и менее эффективно. Следовательно, компании следует нанять менеджера по логистике, чтобы обеспечить эффективный и качественный логистический сервис.

Должность менеджера по логистике является руководящей должностью. При этом данный сотрудник подчиняется исполнительному директору. Рисунок 5 – обновленный вид организационной структуры после найма сотрудника на должность менеджера по логистике.

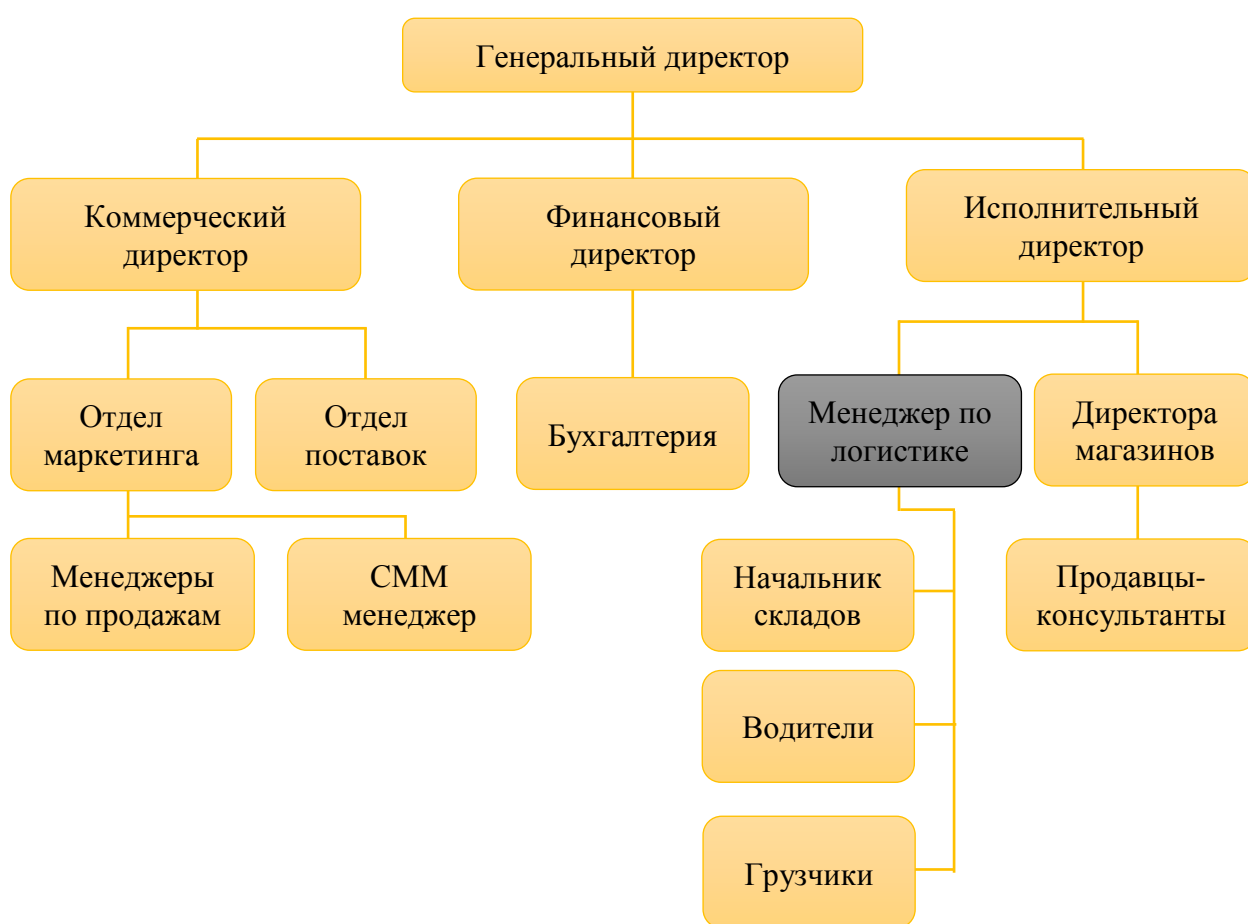


Рисунок 5 – Обновленный вид организационной структуры управления ООО «Nowaday» после найма менеджера по логистике

Сотрудник, нанятый на должность менеджер по логистике, должен соответствовать определенным требованиям. Сотрудник должен иметь высшее профессиональное образование, а также иметь удостоверение о дополнительной подготовке по специальности «Логистика». Помимо этого, стаж на аналогичной должности должен составлять не менее одного года.

В соответствии с должностной инструкцией, в обязанности менеджера по логистике входят:

- прогнозирование в области логистики и продаж предприятия;
- планирование запасов для обеспечения бесперебойного выполнения заказов;
- разработка маршрутов доставки товаров;
- контроль работы начальника складов и курьеров;
- обеспечение сохранности товаров при перевозке и доставке.

Наём менеджера по логистике позволит улучшить качество логистического обслуживания потребителя путем грамотного и эффективного построения системы логистики на исследуемом предприятии.

При анализе и оценке качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday», было выявлено отсутствие одной из дополнительных услуг, которые могут быть оказаны клиентам. Таковой является бесплатная доставка до двери при заказе на определенную сумму. Данный вид дополнительных услуг позволит увеличить уровень лояльности клиентов и повысить количество постоянных клиентов. Таким образом, предлагается внедрить систему бесплатной доставки до двери при заказе на сумму более 30 000 руб., а также сниженного тарифа при оформлении доставки в другие области страны при данном условии. В таблице 9 представлены тарифы доставки по городу и областям.

Таблица 9 – Тарифы услуги по доставке товаров

| Территориальное условие | Стоимость | Стоимость при заказе на сумму более 30 000 руб. |
|-------------------------|------------|---|
| По Ташкенту | 500 руб. | Бесплатно |
| Ташкентская область | 1 000 руб. | 500 руб. |
| Другие области страны | 1 500 руб. | 750 руб. |

Сроки доставки товара в ООО «Nowaday» также необходимо скорректировать. Доставка по Ташкенту и Ташкентской области должна осуществляться на следующий день после ее оформления. Для других областей страны срок доставки зависит от их отдаленности.

Следующим направлением повышения качества логистического обслуживания потребителя является улучшение качества упаковки товара. На данный момент компания использует бумажные пакеты, которые обладают недостаточной плотностью и надежностью. В связи с этим, как показало исследование, большинство клиентов получает товар с поврежденной упаковкой. Таким образом, необходимо заменить бумажную упаковку на полиэтиленовую. Полиэтиленовые пакеты отличаются от бумажных, в первую очередь, своей прочностью. Во-вторых, они водонепроницаемы, что является преимуществом в плохую погоду. Помимо этого, полиэтиленовые пакеты имеют меньшую стоимость, чем бумажные.

Направление «повышение качества работы курьеров» включает в себя совокупность мероприятий. Проведенное анкетирование показало, что курьеры ООО «Nowaday» обладают недостаточно развитыми гибкими навыками. Данный недочет является основанием для проведения разнообразных тренингов и тимбилдингов по повышению soft skills. Помимо этого, необходимо обратить внимание на внешний вид курьеров. На данный момент в компании отсутствуют определенные правила дресс кода на рабочем месте для курьеров. В рамках исследования предлагается разработка и выпуск брендированной униформы для курьеров компании. Униформу составляют верх – однотонная футболка с логотипом компании, низ – на выбор

сотрудника, головной убор – кепка с логотипом компании. В приложении В рисунке В.1 представлен разработанный вариант брендированной униформы. Данное улучшение позволит повысить узнаваемость компании, а также повысить лояльность клиентов.

3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий по повышению качества логистического обслуживания

Для того, чтобы комплексно повысить качество логистического обслуживания необходимо нанять менеджера по логистике. Режим работы сотрудника: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00. Заработная плата составляет 60 тыс. руб.

Экономическая эффективность от данного мероприятия выражается в увеличении объема продаж и повышении качества логистического сервиса за счет налаживания системы доставки и увеличения ее оперативности. В обязанности менеджера по логистике входят не только организация транспортировки, доставки и контроля, но и обеспечение минимальных расходов при сохранении высокого качества услуги. Таким образом, основной задачей является поиск путей минимизации расходов компании на обеспечение логистической деятельности.

Для исследования эффективности внедрения бесплатной доставки и сниженного тарифа был проведен опрос покупателей. В опросе приняли участие 35 человек. В течение 3 дней каждому покупателю, оформившему доставку, была осуществлена рассылка анкеты, представленной в таблице 10.

Таблица 10 – Анкета-опрос о бесплатной доставке и сниженном тарифе на услугу доставки

| Вопрос | Варианты ответа | | |
|-----------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|
| Выберите свой регион: | г. Ташкент | Ташкентская область | Другая область страны |

Продолжение таблицы 10

| Вопрос | Варианты ответа | |
|--|-------------------------------|-----|
| На какую сумму вы совершили покупку? | (введите свой вариант ответа) | |
| Готовы ли вы увеличить сумму покупки до суммы свыше 30 тыс. руб., чтобы получить услугу доставки бесплатно или по сниженному тарифу? | Да | Нет |

В таблице 11 представлены результаты опроса и расчет дополнительной выручки при увеличении суммы чеков.

Таблица 11 – Результаты опроса о бесплатной доставке и сниженном тарифе на услугу

| Респонденты | Сумма чеков, руб. | Сумма, до которой покупатели готовы увеличить чек, руб. | Дополнительная выручка, руб. |
|---------------|-------------------|---|------------------------------|
| Респондент 1 | 15 000 | 30 000 | 15 000 |
| Респондент 2 | 14 200 | 30 000 | 15 800 |
| Респондент 3 | 13 000 | 30 000 | 17 000 |
| Респондент 4 | 17 000 | 30 000 | 13 000 |
| Респондент 5 | 14 000 | 30 000 | 16 000 |
| Респондент 6 | 12 500 | 30 000 | 17 500 |
| Респондент 7 | 13 300 | 30 000 | 16 700 |
| Респондент 8 | 15 450 | 30 000 | 14 550 |
| Респондент 9 | 12 100 | 30 000 | 17 900 |
| Респондент 10 | 13 450 | 30 000 | 16 550 |
| Респондент 11 | 15 000 | 30 000 | 15 000 |
| Респондент 12 | 14 000 | 30 000 | 16 000 |
| Респондент 13 | 12 300 | 30 000 | 17 700 |
| Респондент 14 | 15 100 | 30 000 | 14 900 |
| Респондент 15 | 15 000 | 30 000 | 15 000 |
| Респондент 16 | 13 000 | 30 000 | 17 000 |
| Респондент 17 | 13 200 | 30 000 | 16 800 |
| Респондент 18 | 13 000 | 30 000 | 17 000 |
| Респондент 19 | 11 500 | 30 000 | 18 500 |
| Респондент 20 | 11 400 | 30 000 | 18 600 |
| Респондент 21 | 12 200 | 30 000 | 17 800 |
| Респондент 22 | 15 300 | 30 000 | 14 700 |
| Респондент 23 | 15 100 | 30 000 | 14 900 |
| Респондент 24 | 14 200 | 30 000 | 15 800 |
| Респондент 25 | 13 000 | 30 000 | 17 000 |

Продолжение таблицы 11

| Респонденты | Сумма чеков, руб. | Сумма, до которой покупатели готовы увеличить чек, руб. | Дополнительная выручка, руб. |
|---------------|-------------------|---|------------------------------|
| Респондент 26 | 13 000 | 30 000 | 17 000 |
| Респондент 27 | 11 400 | 30 000 | 18 600 |
| Респондент 28 | 12 200 | 30 000 | 17 800 |
| Респондент 29 | 16 000 | 30 000 | 14 000 |
| Респондент 30 | 13 500 | 30 000 | 16 500 |
| Респондент 31 | 16 300 | 30 000 | 13 700 |
| Респондент 32 | 15 400 | 30 000 | 14 600 |
| Респондент 33 | 15 000 | 30 000 | 15 000 |
| Респондент 34 | 15 200 | 30 000 | 14 800 |
| Респондент 35 | 14 250 | 30 000 | 15 750 |
| ИТОГО | 485 550 | 1 050 000 | 564 450 |

Для оценки экономической эффективности произведем необходимые расчеты по формулам, представленным в первой главе работы.

Таким образом, за три дня выручка могла бы увеличиться на 564 450 руб., следовательно, за год (279 рабочих дней) можно ожидать рост выручки на 52 493 850 руб. Рассчитаем доход, который получит фирма, исходя из проведенных исследований.

Для определения роста выручки воспользуемся формулой 7, представленной в первой главе. Таким образом:

$$\Delta B_{\text{год}} = 188\,150 \cdot 279 = 52\,493\,850 \text{ руб.} \quad (9)$$

Рассчитаем рентабельность продаж по формуле 8, представленной в первой главе.

$$P = \frac{8\,500\,000}{52\,493\,850} = 16,2\%. \quad (10)$$

Рентабельность продаж при расчетном значении выручки составит 16,2%. В 2022 году рентабельность продаж составила 10,6%. Таким образом, рост рентабельности составит +5,6% (табл. 12). Данное значение показателя

говорит о стабильной, устойчивой работе компании и значительной прибыльности.

Таблица 12 – Показатели экономического эффекта после внедрения мероприятий

| Показатели | До внедрения мероприятий | После внедрения мероприятий | Изменение показателей |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Выручка | 51 107 000 руб. | 52 493 850 руб. | +1 386 850 руб. |
| Рентабельность продаж | 10,6% | 16,2% | +5,6% |
| Сумма среднего чека | 13 873 руб. | 30 000 руб. | +16 127 руб. |

Следовательно, проведение предложенных мероприятий позволит улучшить финансовое состояние компании.

Резюмируя результаты расчетов, можно утверждать о том, что предлагаемые мероприятия по повышению качества логистического обслуживания потребителя позволят не только повысить лояльность клиентов и узнаваемость компании, но и улучшить финансовые показатели деятельности ООО «Nowaday».

Заключение

На сегодняшний день логистическое обслуживание потребителя является одной из самых важных аспектов успешной деятельности предприятия. За последние несколько лет большая часть заказов были оформлены с помощью современных информационных технологий, что предполагает наличие у компании логистического сервиса – доставки. Качество логистических услуг компании напрямую влияет на восприятие и лояльность клиентов.

В выпускной квалификационной работе было проведено исследование качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday». В соответствии с данной темой работы была поставлена цель – разработка рекомендаций по повышению качества логистического обслуживания потребителя на исследуемом предприятии ООО «Nowaday».

В первом разделе данной работы были рассмотрены теоретические аспекты логистики на предприятии в целом и логистического обслуживания потребителя, раскрыта сущность качества логистического обслуживания потребителя. Также были исследованы методы оценки логистической деятельности и качества ее реализации.

Во втором разделе было произведено практическое исследование качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday». Общество с ограниченной ответственностью «Nowaday» – коммерческая организация, осуществляющая розничную торговлю в специализированных магазинах одеждой (кроме трикотажных и чулочно-носочных изделий). В управлении ООО «Nowaday» находится 7 магазинов. Была изучена организационная структура управления. Поскольку власть централизована на самых высоких уровнях, гарантируется стратегическая направленность процесса управления. При этом, происходит упрощение введения новых задач. Благодаря прочности взаимосвязи, поставленные задачи доходят до исполнительного состава в срок, то есть управленческие решения реализуются

должным образом. Структура является рациональной, что позволяет не допускать повторение функций управления. Следовательно, затраты становятся ниже.

Помимо этого, был произведен анализ финансового состояния исследуемого предприятия. Исходя из результатов анализа, можно сделать вывод, что финансовая ситуация в ООО «Nowaday» имеет положительную тенденцию и характеризуется прибыльностью деятельности предприятия.

В третьем разделе выпускной квалификационной работы была произведена оценка качества логистического обслуживания потребителя. На первом этапе была проанализирована финансовая устойчивость предприятия. На протяжении всего исследуемого периода предприятие обладало нормальной финансовой устойчивостью, о чем свидетельствуют полученные расчетные значения финансовой устойчивости предприятия. Исследуемое предприятие способно самостоятельно погашать в кратчайшие сроки обязательства, поскольку обладает высокой платежеспособностью. Помимо этого, можно отметить, что предприятие имеет низкую зависимость от сторонних организаций.

На следующем этапе анализа и оценки качества логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday» было произведено анкетирование клиентов компании, которые воспользовались логистической услугой компании – доставкой товара до двери. Для этого был составлен опросный лист оценки услуги доставки, состоящий из 5 вопросов.

Проведенное анкетирование позволило выявить слабые и недоработанные места логистического обслуживания потребителя. Логистическая деятельность компании достаточно эффективна, поскольку большая часть доставок выполняется вовремя. Однако, компании необходимо обратить внимание на человеческий фактор, который имеет негативное влияние на качество логистического обслуживания потребителя. Курьеры являются лицом компании в процессе оказания услуги доставки – их внешний

вид и отношение к работе оказывают большое влияние на восприятие потребителем товара и компании в целом.

Учитывая все недостатки имеющейся системы логистического обслуживания потребителя ООО «Nowaday», были предложены следующие направления стратегии повышения качества:

- наем менеджера по логистике;
- повышение оперативности доставки товара;
- улучшение качества выполнения логистических операций, а именно
 - улучшение качества упаковки товара;
- повышение качества работы курьеров – организация тренингов и мероприятий по повышению soft skills, разработка и выпуск брендированной униформы.

Произведенные показали, что при проведении предложенных мероприятий, за три дня выручка могла бы увеличиться на 564 450 руб., следовательно, за год (279 рабочих дней) можно ожидать рост выручки на 52 493 850 руб. Таким образом, рост рентабельности по сравнению с 2022 году, составит +5,6%. Данное значение показателя говорит о стабильной и устойчивой работе компании. Резюмируя результаты расчетов, можно утверждать о том, что предлагаемые мероприятия по повышению качества логистического обслуживания потребителя позволят не только повысить лояльность клиентов и узнаваемость компании, но и улучшить финансовые показатели деятельности ООО «Nowaday».

Список используемой литературы и используемых источников

1. Александров, О. А. Логистика : учебное пособие / О. А. Александров. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 217 с.
2. Алексейчева Е. Ю. Экономика организации (предприятия) : учебник / Е. Ю. Алексейчева, М. Д. Магомедов, И. Б. Костин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 292 с. - ISBN 978-5-394-02129-9.
3. Аникин, Б. А. Логистика производства: теория и практика : учебник и практикум для вузов / Б. А. Аникин, Р. В. Серышев, В. А. Волочиенко ; ответственный редактор Б. А. Аникин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 454 с.
4. Афанасенко И. Д. Торговое дело : для бакалавров и магистров : учебник / И. Д. Афанасенко, В. В. Борисова. - 2-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2018. - 381 с. - (Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения). - ISBN 978-5-4461-0638-7 : 910-00.
5. Васильева Е. А. Логистика : учеб. пособие / Е. А. Васильева, Н. В. Акканина, А. А. Васильев. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 144 с. – ISBN 978-5-4486-0143-9.
6. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для вузов / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 507 с.
7. Донцова О. И. Инновационная экономика: стратегия и инструменты формирования: учеб. пособие / О. И. Донцова, С. А. Логвинов. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018. - 208 с. -ISBN 978-5-98281-403-6.
8. Информация о компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://uzorg.info/info-id-896550>
9. Канке, А. А. Логистика : учебное пособие / А. А. Канке, И. П. Кошечкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 384 с.

10. Левкин Г. Г. Логистика : теория и практика : учеб. пособие / Г. Г. Левкин. - 3-е изд. - Саратов : Вузовское образование, 2018. - 218 с. - (Высшее образование).

11. Левкин, Г. Г. Логистика: теория и практика : учебник и практикум для вузов / Г. Г. Левкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 187 с.

12. Логистика : учебник / под ред. Б. А. Аникина. — 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2019. — 320 с.

13. Логистика и управление цепями поставок : учебник для вузов / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 582 с.

14. Логистика и управление цепями поставок на транспорте : учебник для вузов / И. В. Карапетянц [и др.] ; под редакцией И. В. Карапетянц, Е. И. Павловой. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 362 с.

15. Логистика: модели и методы : учебное пособие / П.В. Попов, И.Ю. Мирецкий, Р.Б. Ивуть, В.Е. Хартовский ; под общ. и науч. ред. П.В. Попова, И.Ю. Мирецкого. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 272 с.

16. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 359 с.

17. 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.

18. Нагапетьянц Н. А. Коммерческая логистика : учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 259 с.

19. 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.

20. Романова, М. В. Логистика : практикум / М. В. Романова, Е. П. Романов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2020. — 144 с.

21. Сергеев, В. И. Управление цепями поставок : учебник для вузов / В. И. Сергеев. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 480 с
22. C. Yu, Supply Chain Innovation with IoT, Multi Criteria Methods and Techniques Applied to Supply Chain Management (Intechopen, 2018)
23. Hofmann, Sebastian. «Distribution logistics - definition, basics, examples», 2022.
24. M.A. Basset, M. Gunasekaran, M. Mohamed, Internet of Things (IoT) and Its Impact on Supply Chain: A Framework for Building Smart, Secure and Efficient Systems (Future Generation Computer Systems, 2018, April)
25. M.A. Rahman, A.T. Asyhari, The emergence of Internet of Things (IoT): connecting anything, anywhere. Journal of Computers/MDPI (2019)
26. M.B. Daya, E. Hassini, Z. Bahroun, Internet of Things and supply chain management: a literature review. Int. J. Prod. Res. 57 (2019)

Приложение А

Бухгалтерский баланс ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

Таблица А.1 - Бухгалтерский баланс ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

| Бухгалтерский баланс | | Коды | | |
|---|--------------------|--------------------------|-----------|----|
| на <u>31 декабря</u> <u>20 22</u> г. | | | | |
| Организация | ООО «Nowaday» | Форма по ОКУД | 0710001 | |
| Идентификационный номер налогоплательщика | | Дата (число, месяц, год) | 31 | 12 |
| Вид экономической деятельности | розничная торговля | по ОКПО | 25108069 | |
| Организационно-правовая форма/форма собственности | ООО | ИНН | 302888143 | |
| | | по ОКВЭД | 47.71 | |
| | | по ОКОПФ/ОКФС | 65 | 16 |
| | | по ОКЕИ | 384 | |

Единица измерения: тыс. руб.

Местонахождение (адрес): Ташкент, улица Абдулла Кодири, дом 48а

| Пояснения ¹ | Наименование показателя ² | На <u>31 декабря</u> <u>20 22</u> г. ³ | На 31 декабря <u>20 21</u> г. ⁴ | На 31 декабря <u>20 20</u> г. ⁵ |
|------------------------|--|--|---|---|
| | АКТИВ | | | |
| | I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ | | | |
| | Нематериальные активы | 154 | 156 | 27 |
| | Результаты исследований и разработок | 18 | 14 | 21 |
| | Нематериальные поисковые активы | | | |
| | Материальные поисковые активы | | | |
| | Основные средства | 11 354 | 11 187 | 10 644 |
| | Доходные вложения в материальные ценности | 679 | 688 | 374 |
| | Финансовые вложения | 328 | 352 | 431 |
| | Отложенные налоговые активы | | | |
| | Прочие внеоборотные активы | 509 | 449 | 610 |
| | Итого по разделу I | 13 042 | 12 846 | 11 989 |
| | II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ | | | |
| | Запасы | 8 103 | 7 379 | 7 951 |
| | Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям | 82 | 132 | 212 |
| | Дебиторская задолженность | 3 556 | 2 974 | 3 280 |
| | Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов) | 920 | 965 | 135 |
| | Денежные средства и денежные эквиваленты | 1 273 | 1 043 | 616 |
| | Прочие оборотные активы | 8 | 0,6 | 38 |
| | Итого по разделу II | 13 942 | 12 494 | 12 232 |
| | БАЛАНС | 26 984 | 25 340 | 24 221 |

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

| Пояснения ¹ | Наименование показателя ² | На <u>31 декабря</u> 20 <u>22</u> г. ³ | На 31 декабря 20 <u>21</u> г. ⁴ | На 31 декабря 20 <u>20</u> г. ⁵ |
|------------------------|--|--|---|---|
| | ПАССИВ | | | |
| | III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ ⁶ | | | |
| | Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей) | 1 071 | 1 420 | 1 392 |
| | Собственные акции, выкупленные у акционеров | | | |
| | Переоценка внеоборотных активов | | | |
| | Добавочный капитал (без переоценки) | 1 103 | 492 | 198 |
| | Резервный капитал | 107 | 98 | 83 |
| | Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) | 19 620 | 19 105 | 18 578 |
| | Итого по разделу III | 21 901 | 21 115 | 20 251 |
| | IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА | | | |
| | Заемные средства | | | |
| | Отложенные налоговые обязательства | 772 | 603 | 596 |
| | Оценочные обязательства | 402 | 508 | 343 |
| | Прочие обязательства | 15 | 26 | 26 |
| | Итого по разделу IV | 1 189 | 1 137 | 965 |
| | V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА | | | |
| | Заемные средства | | | |
| | Кредиторская задолженность | 2 296 | 1 388 | 1 680 |
| | Доходы будущих периодов | 1 196 | 1 192 | 1 100 |
| | Оценочные обязательства | 402 | 508 | 343 |
| | Прочие обязательства | | | |
| | Итого по разделу V | 3 894 | 3 088 | 3 123 |
| | БАЛАНС | 26 984 | 25 340 | 24 221 |

Приложение Б

Отчет о финансовых результатах ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

Таблица Б.1 - Отчет о финансовых результатах ООО «Nowaday» за 2020-2022 гг.

| Отчет о финансовых результатах за <u>31 декабря</u> <u>2022</u> г. | | Коды | | |
|---|--------------------------|-----------|----|------|
| Организация <u>ООО «Nowaday»</u> | Дата (число, месяц, год) | 0710002 | | |
| Идентификационный номер налогоплательщика | Форма по ОКПО | 31 | 12 | 2022 |
| Вид экономической деятельности <u>розничная торговля</u> | ИНН | 25108069 | | |
| Организационно-правовая форма/форма собственности <u>ООО</u> | по ОКВЭД 2 | 302888143 | | |
| Адрес: <u>Ташкент, улица Абдулла Кодири, дом 48а</u> | по ОКОПФ/ОКФС | 47.71 | | |
| Единица измерения: тыс. руб. | по ОКЕИ | 65 | 16 | |
| | | 384 | | |

| Пояснения ¹ | Наименование показателя ² | За 2022 г. | За 2021 г. | За 2020 г. |
|------------------------|--|------------|------------|------------|
| | Выручка ⁵ | 51 107 | 24 157 | 20 380 |
| | Себестоимость продаж | (45 691) | (19 440) | (15 210) |
| | Валовая прибыль (убыток) | 5 416 | 4 717 | 3 525 |
| | Коммерческие расходы | (4 933) | (2 742) | (2 500) |
| | Управленческие расходы | (759) | (367) | (250) |
| | Прибыль (убыток) от продаж | 933 | 2 377 | 2 300 |
| | Доходы от участия в других организациях | 57 | 19 | 18 |
| | Проценты к получению | | | |
| | Проценты к уплате | (200) | (188) | (150) |
| | Прочие доходы | | | |
| | Прочие расходы | (1 000) | (950) | (900) |
| | Прибыль (убыток) до налогообложения | 790 | 2 208 | 2 300 |
| | Налог на прибыль ⁷ | | | |
| | в т.ч. текущий налог на прибыль | (184) | (324) | (300) |
| | отложенный налог на прибыль | | | |
| | Прочее | | | |
| | Чистая прибыль (убыток) | 1 120 | 1 833 | 1 540 |
| | Совокупный финансовый результат периода ⁶ | 6 656 | 11 300 | 10 753 |

Приложение В

Разработанная униформа для курьеров ООО «Nowaday»



Рисунок В.1 - Разработанная униформа для курьеров ООО «Nowaday»