

Тема: Сервисная логистика

Выполнили: Луганская Элисия
Гусельникова Марина
Группа 2Э-2

План:

- Сервисное обслуживание
- Задачи сервисной логистики
- Основные принципы логистического сервиса
- Виды логистического управления

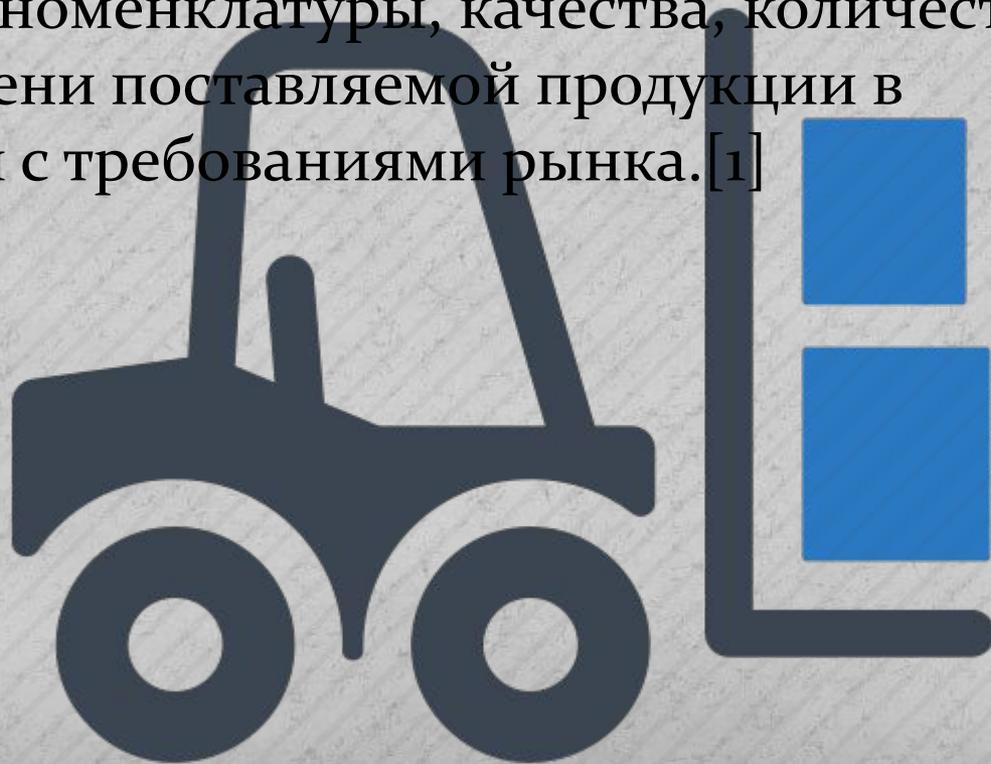
Цель.

1. Изучить понятия сервисного обслуживания в логистике.
1. Раскрыть задачи сервисной логистики.
1. Рассмотреть виды сервисной логистики.

Список литературы:

1. «Логистика» Н.В.Правдина
2. http://www.aqz.ru/serv_log.htm
3. «Пособие по логистики» Есенькин Б.С., Крылова М.Д.
4. Википедия – Свободная энциклопедия

Логистический сервис – это совокупность функций и видов деятельности всех подсистем предприятия, обеспечивающих связь «предприятие – потребитель» в разрезе каждого материального и информационного потока по показателям номенклатуры, качества, количества, цены, места и времени поставляемой продукции в соответствии с требованиями рынка.[1]



адия, контроль,
рование, анализ, оптимизация,

Процессы сервисной логистики

Управленческие

Производственные

Планирование, ор
ст анд аргиз адия, р
мотив адия

Управление заказами

Управление запасами

Управление
трудовыми
ресурсами

Управление
информационными
поток ами

Управление
финансовыми
поток ами

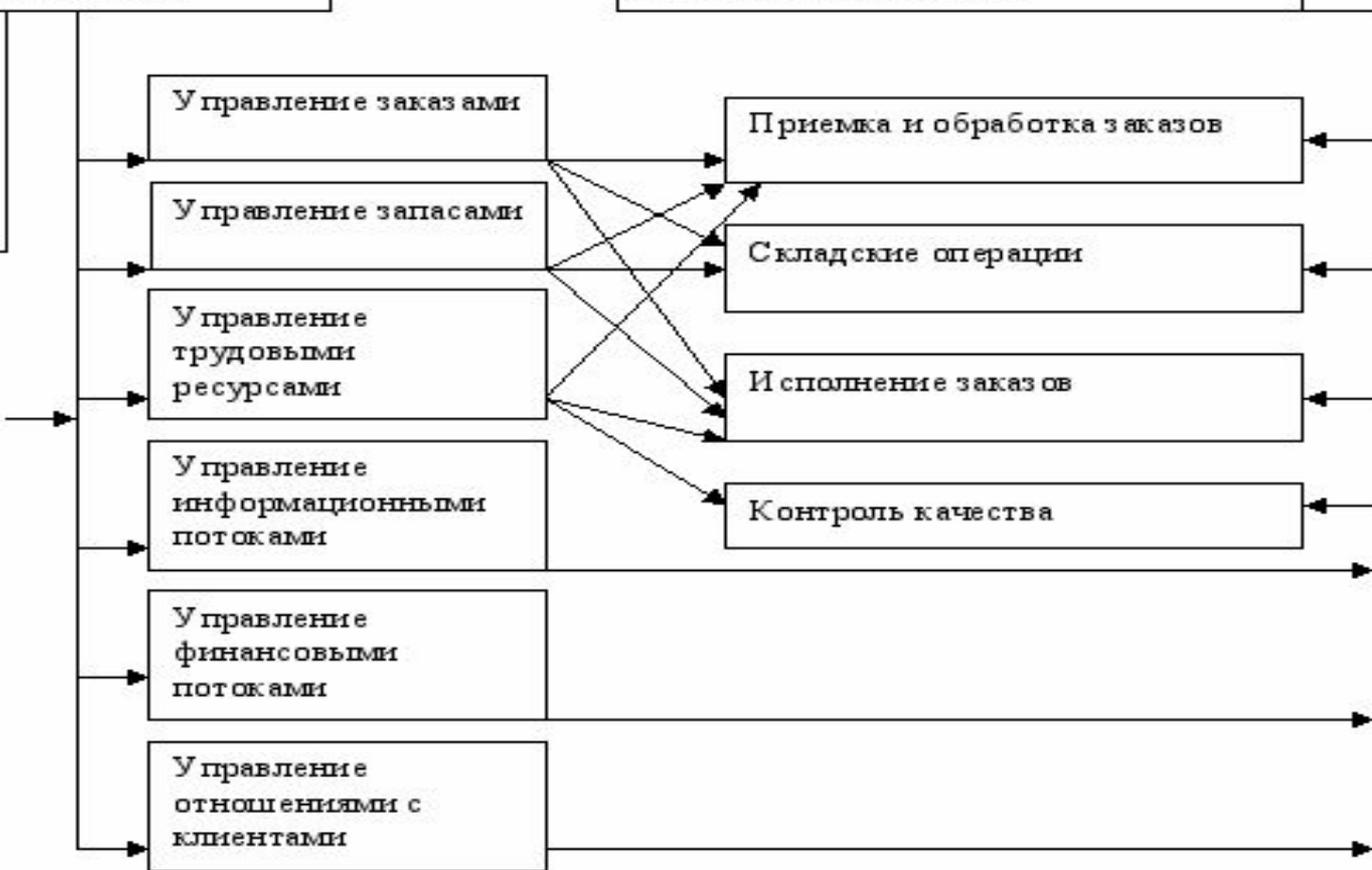
Управление
отношениями с
клиентами

Приемка и обработка заказов

Складские операции

Исполнение заказов

Контроль качества



Задачи: [1]

Определение перечня услуг.

Проектирование, формирование, использование, оптимизация сервисной службы.

Обеспечение качества сервисных работ

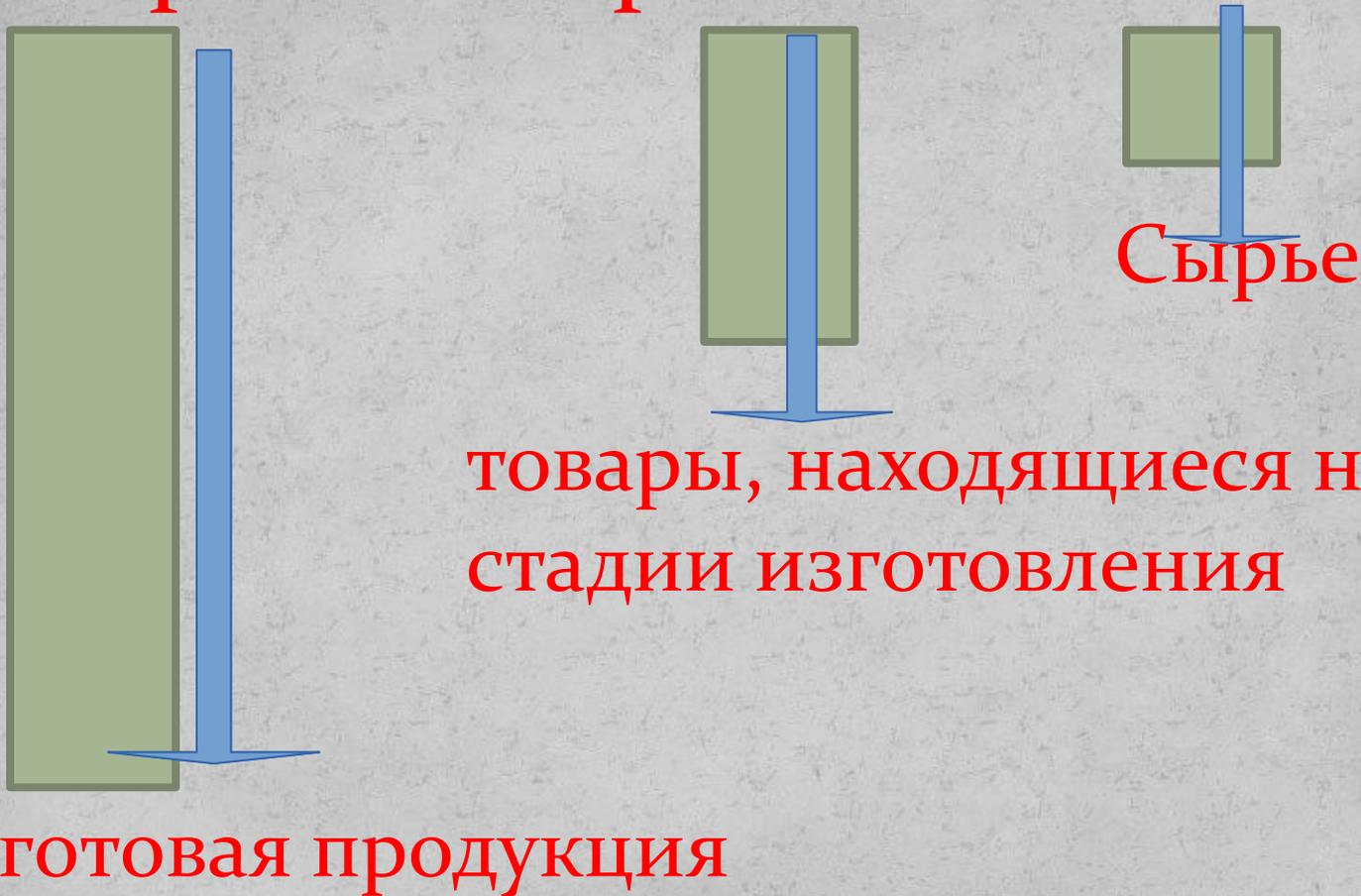
Согласование функций послепродажного обслуживания.

Организация движения ресурсов для оказания услуг потребителям.



- Уровень логистического сервиса - величина, равная отношению теоретических и практических значений показателей количества и качества логистических услуг.
- Материальный запас - находящаяся на разных стадиях производства и обращения продукция производственного назначения, изделия народного потребления и другие товары, ожидающие вступления в процесс потребления.

Товарно-материальные запасы.



По отношению к логистическим операциям запасы классифицируются:

- **Запасы в снабжении** - материальные ресурсы, находящиеся в каналах между поставщиком и складом производителя, для обеспечения производства готовой продукции.
- **Производственные запасы** - формирующиеся у потребителей запасы ресурсов и незавершенного производства.
- **Сбытовые запасы** - находятся у организаций-изготовителей это запасы готовой продукции, транспортные запасы для продажи.
- **Складские запасы** - находящиеся на складах различного типа и уровня как внутрифирменных, так и логистических посредников.

Виды логистического обслуживания

I. Сервис потребительского спроса

II. Производственный сервис

III. Сервис послепродажного обслуживания

IV. Сервис информационного обслуживания

V. Финансово-кредитный сервис

Сервис потребительского спроса

включает услуги, оказываемые на всех этапах и определяющие сроки, поставки, комплектность, качество, объем, готовность и частоту поставок, погрузку и разгрузку, безотказность и своевременный способ заказа;



Производственный сервис (или сервис производственного назначения)

- необходим из-за того, что для многих товаров большое значение приобретают услуги, направленные на эффективное использование закупленной продукции и выявление всех ее возможностей (доработка и модификация, испытания, устранение ошибок, монтаж и наладка, обучение персонала, шефнадзор, организация эксплуатации);



Сервис послепродажного обслуживания – охватывает

- гарантийные работы, проведение ремонтных работ, подготовку ремонтного персонала, снабжение запасными частями,
- инфраструктуру сервиса, утилизацию старой продукции;

Сервис информационного

обслуживания – определяется

- объемом и разнообразием информации, предоставляемой потенциальному покупателю о продукции фирмы и ее сервисном обслуживании (рекламная деятельность, каталоги и прейскуранты, техническая документация, правила приемки и гарантии, эксплуатационная документация);

Финансово-кредитный сервис –

заключается в предоставлении покупателю большого разнообразия вариантов оплаты товара (оплата по факту, в рассрочку и т. п., вариантность системы скидок и льгот, возможность банковских, коммерческих, товарных и других форм кредита).

Оценка качества услуг включает следующие этапы:

- Формирование перечня показателей качества услуг.
- Определение относительной значимости каждого показателя для формирования общей оценки уровня качества услуг и придание им соответствующих коэффициентов.
- Определение интегральной оценки качества услуг, предоставляемых фирмой.

Надежность

Доступность

Компетентность

Взаимопонимание

Осязаемость

Заключение:

Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в Процессе поставки товаров. Всю работу в области логистического обслуживания можно разделить на три основные группы: предпродажная; работа по оказанию логистических услуг, осуществляемая в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис.

- Сервис оценивают показателем «уровень обслуживания», который определяется на основе потерь, вызванных ухудшением обслуживания и затрат на обслуживание.