

**Медведев Владимир Арсентьевич**

E – mail: [krat29@rambler.ru](mailto:krat29@rambler.ru)



**«Планирование и организация логистического процесса в организациях (подразделениях) различных сфер деятельности»**



**Практика 5. Расчёт уровня логистического обслуживания**

Санкт – Петербург, 2016 г.

# *Параметры и характеристика логистического обслуживания*

## **Расчёт уровня логистического обслуживания:**

$$\eta = \frac{m}{M} \times 100$$

где:

$\eta$  – уровень логистического обслуживания;

$M$  – количественная оценка теоретически возможного объема логистического сервиса;

$m$  – количественная оценка фактически предоставленного объема логистического сервиса.

# Параметры и характеристика логистического обслуживания

Уровень обслуживания можно оценивать сопоставляя время на выполнение логистических услуг:

$$\eta = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{\sum_{i=1}^N t_i} \times 100$$

где

**N** – количество услуг, которые теоретически можно предоставить;

**n** – фактическое количество предоставленных услуг;

**t<sub>i</sub>** – время выполнения *i*-той услуги.

Номер услуги	T, чел./час.
1	5
2	2
3	9
4	3,5
5	0,5
6	6
7	4
8	7
9	1
10	8

# Задача 1:

*В таблице приведен общий список услуг, которые фирма может предоставить в процессе реализации своей продукции, а также время, необходимое для предоставления каждой отдельной услуги.*

*Однако фактически фирма предоставляет только услуги № 1, 3, 7, 8 и 10.*

**Необходимо рассчитать какой уровень обслуживания предоставляет данная фирма ?**

T - время, необходимое для предоставления услуги

Перечень услуг, которые фирма может потенциально предоставить

# Решение задачи 1:

Номер услуги	T, чел./час.
1	5
2	2
3	9
4	3,5
5	0,5
6	6
7	4
8	7
9	1
10	8

*Уровень обслуживания, который предоставляет данная фирма, составляет:*

$$\eta = \frac{5+9+4+7+8}{5+2+9+3,5+0,5+6+4+7+1+8} \times 100 = 71,7\%$$

**Специалисты подсчитали, что при условии повышения уровня обслуживания с 95% до 97% экономический эффект повышается на 2%, а расходы возрастают на 14%.**

## Задача 2:

Номер услуги	T, чел./час.
1	5
2	2
3	9
4	3,5
5	0,5
6	6
7	4
8	7
9	1
10	8

**Начиная от 70% и выше затраты сервиса растут экспоненциально в зависимости от уровня обслуживания, а если последний достигает 90% и выше, сервис становится невыгодным.**

**Предложите какой набор наибольшего и наименьшего количества услуг (микс) обеспечит оптимальный уровень сервиса ?**

Номер услуги	T, чел./час.
1	5
2	2
3	9
4	3,5
5	0,5
6	6
7	4
8	7
9	1
10	8
<b>Σ</b>	<b>46</b>

## Решение задачи 2:

**1. Выберем наибольшее количество услуг ( $K_{max}$ ), когда уровень обслуживания будет примерно равен 70 % :**

$$70 = 100 * X / 46; \quad X = 32,2;$$

$$X = 0,5 + 1 + 2 + 3,5 + 4 + 6 + 7 + 8 = 32, \quad \text{т.е. } K_{max} = 8$$

**2. Тогда наименьшее количество услуг ( $K_{min}$ ) будет:**

$$X = 9 + 8 + 7 + 6 + 2 = 32, \quad \text{т.е. } K_{min} = 5$$

## Задача 3: Логистическая фирма оказывает услуги:

№	Услуга	Время на 1 документ, час	Цена услуги, руб. в час	Примечания
1	оформление ТТН и путевых листов	0,5 и 0,3	1 200	
2	оформление ГТД (грузовой таможенной декларации)	1,2	3 500	Обязательно
3	поиск перевозчика и оформление договора доставки	3,2	560	
4	оформление страхового полиса на сохранность груза	0,45	50	
5	формирование оптимального маршрута	0,2	350	
6	оформление карты и пропуска на въезд/выезд	0,1 и 0,35	50	Обязательно
7	заявка на отправку груза	0,25	120	
8	акт сверки	1,0	850	
9	сертификаты качества и происхождения товара	по 0,4	2 750	Обязательно

**Необходимо рассчитать какой уровень обслуживания предоставляет данная логистическая фирма (без обязательных услуг) и какой максимальный доход может принести в день 1 оператор, если его чистая занятость в смену 7,2 часа и он оформляет весь пакет?**



## Деловая игра 4. Оптимизация аутсорсинга

1. Вам необходимо оформить доставку 3-х партий груза со склада:  
2 партии за границу + 1 партия внутри страны;
2. Вы грамотный логист, но Ваша скорость оформления документов в 1,3 раза меньше, чем у профессионалов-операторов.
3. Вы можете заниматься оформлением не более 6 часов в день при Вашей средней заработной плате 2000 руб. в день.
4. Условия (время и цена) оформления документов приведены в задаче 3.



**Необходимо выбрать и обосновать какие документы Вы оформите сами, а какие закажете логистической фирме? Какие деньги при этом Вы сэкономите и какое время потеряете?**

## Задача 4.

Учредители Транспортно-логистической компании «Подкова» решили определить тенденцию становления компании на рынке сравнив средний показатель эффективности (по 5-ти показателям) за 2 месяца.

Средний показатель эффективности –  $P_{\text{ср.}}$  равен:

$$P_{\text{ср.}} = (P_1 + P_2 + \dots + P_5) / 5,$$

где:

$P_1$  – показатель своевременности выполнения услуги;

$P_2$  – показатель степени выполнения доставок;

$P_3$  – показатель уровня качества сервиса;

$P_4$  – показатель загрузки (покрытия) мощности компании;

$P_5$  – показатель правильных прогнозов продажи (эффективности маркетингового планирования).



# Исходные данные за два месяца:

№	Показатель	Размерность	1 мес.	2 мес.
1	Количество полученных заявок	Шт. в месяц	512	457
2	Количество выполненных заявок		402	328
3	Среднее плановое количество доставок	Шт. в день	15	
4	Средняя плановая стоимость за услугу	Руб. за 1 доставку	1 750	
5	Выручка за оказанные услуги	Тыс. руб. в месяц	623,1	531,4
6	Число жалоб на качество услуги	Шт. в месяц	182	105
7	Жалобы на несвоевременность доставки	% от всех жалоб	83	71

**Задание:** *рассчитайте средний показатель эффективности за два месяца и определите перспективность бизнеса...*