Вінницький національний технічний університет
Факультет машинобудування і транспорту
Кафедра АТМ

Підвищення ефективності управління логістичним сервісом в діяльності автосалону товариства з обмеженою відповідальністю «Автовінн»

магістерська кваліфікаційна робота

Виконав:
ст. гр. 1АТ-17м Слизькоухий Я.В.

Керівник роботи:
к.е.н., доцент Бурєнніков Ю.Ю.

Вінниця – 2019

ОБҐРУНТУВАННЯ ТЕМИ, МЕТИ ТА ЗАВДАНЬ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської кваліфікаційної роботи є розвиток теоретичних положень і розробка методичних рекомендацій щодо формування і управління системою логістичного сервісу в діяльності автосалону товариства з обмеженою відповідальністю «Автовінн».

Завдання дослідження:

– сформулювати уточнене визначення поняття «логістичний сервіс» в автосалонах;

– запропонувати доповнену класифікацію видів логістичного сервісу в автосалонах;

– визначити концептуальні положення формування системи логістичного сервісу в автосалонах;

– сформувати інтегровану модель управління системою логістичного сервісу в автосалоні товариства з обмеженою відповідальністю «Автовінн» ;

– розробити методичні положення щодо управління функціонуванням системи логістичного сервісу в автосалонах;

Об'єктом дослідження виступають матеріальні та супутні їм інформаційні, фінансові, трудові та сервісні потоки, які реалізуються в процесі управління логістичним сервісом в автосалонах.

Наукова новизна дослідження. Новизна наукових результатів полягає в поглибленні існуючих і розробленні нових методів і прикладних рекомендацій щодо ефективності управління логістичним сервісом в діяльності автосалону товариства з обмеженою відповідальністю «Автовінн», а саме:

1. Уточнене визначення поняття «логістичний сервіс» в автосалонах і його відмінні риси.

2. Доповнена класифікація видів логістичного сервісу в автосалонах.

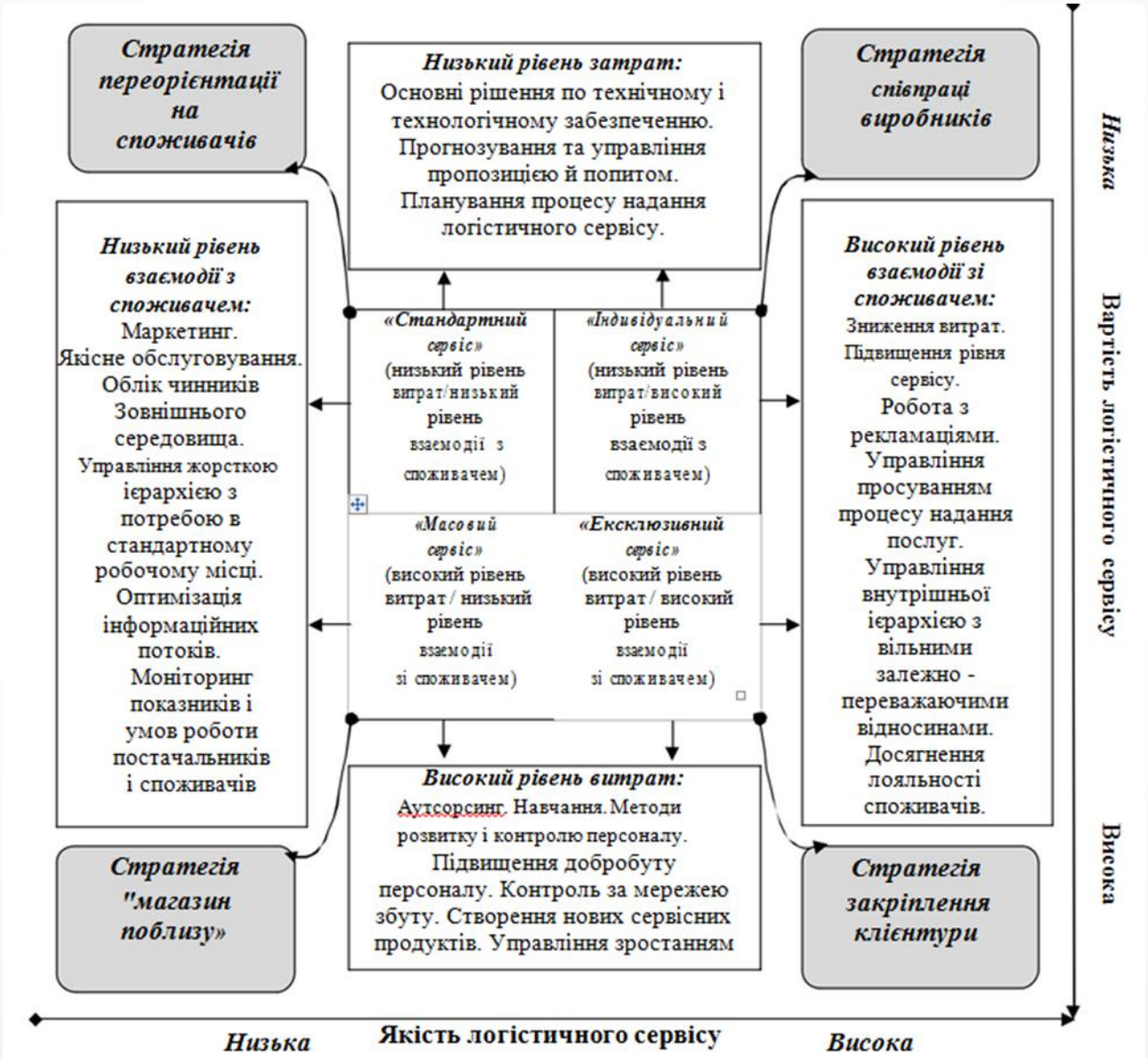
3. Сформовані концептуальні положення формування системи логістичного сервісу в автосалонах.

4. Запропонована інтегрована модель управління системою логістичного сервісу в автосалонах на прикладі автосалону товариства з обмеженою відповідальністю «Автовінн».

5. Удосконалено методичні положення щодо управління функціонуванням системи логістичного сервісу в автосалонах.

Класифікація автосалонів

МАТРИЦЯ СТРАТЕГІЧНОЇ СЕГМЕНТАЦІЇ МОДЕЛЕЙ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ В ДІЯЛЬНОСТІ АВТОСАЛОНУ



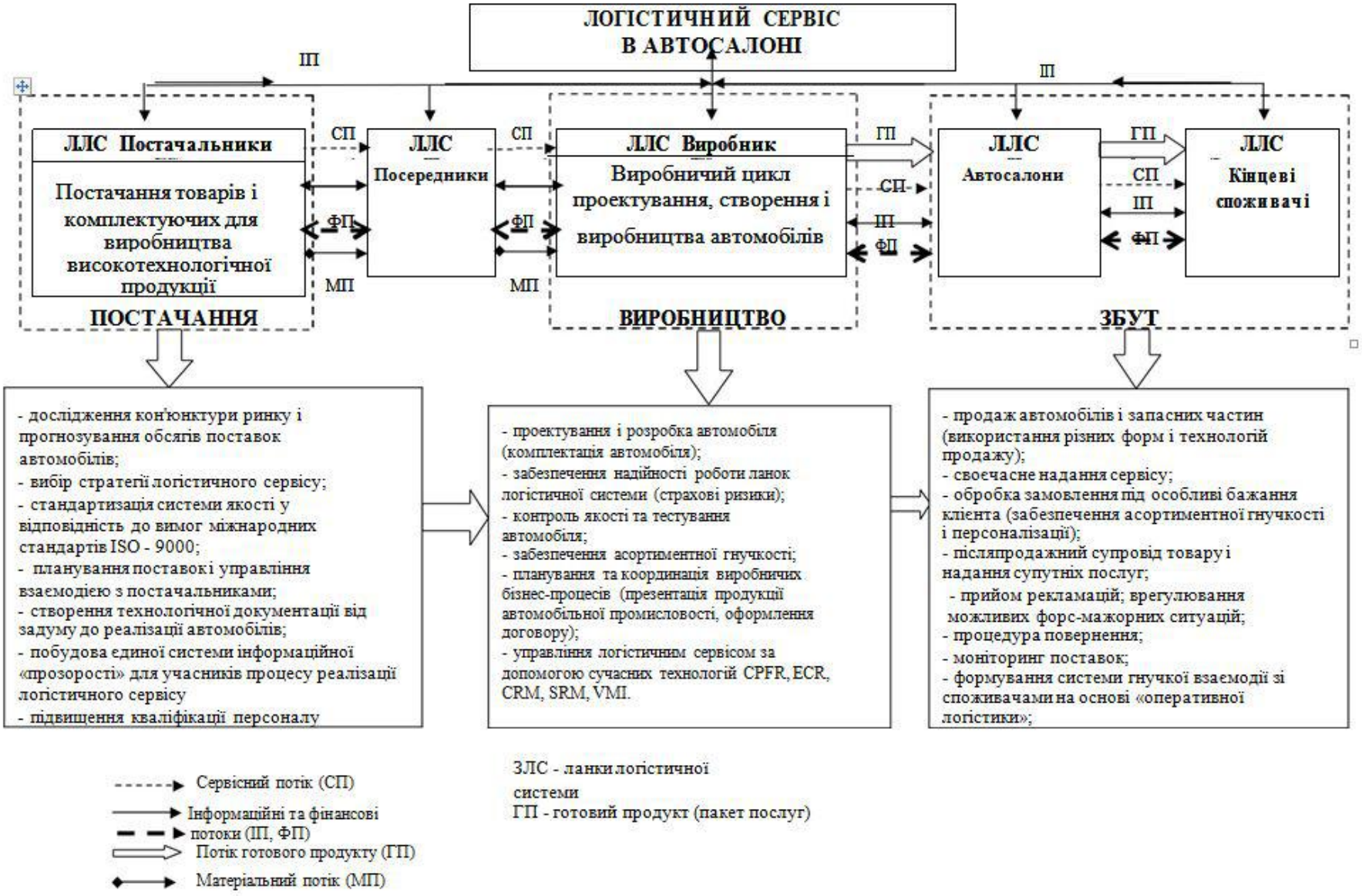
ЕЛЕМЕНТИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

КЛАСИФІКАЦІЯ ВИДІВ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

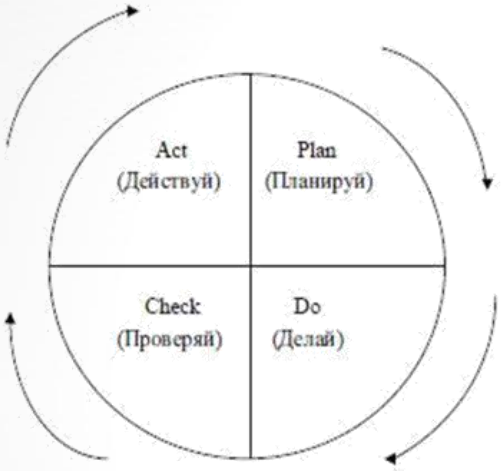
Класифікаційні ознаки	Диференціація ознаки					
За метою пропозиції логістичного сервісу	Сервіс для залучення нових споживачів		Сервіс для підвищення лояльності споживачів		Сервіс для збереження і збільшення обсягів реалізації продукції існуючим споживачам	
За обов'язковістю логістичного сервісу	Гарантійний сервіс			Післягарантійний сервіс		
За видами потокового процесу	Збутовий	Технічний	Поворотний	Кадровий	Інформаційний	
За диференціацією логістичного сервісу	Фірмовий	Авторизований	Логістичний	Елітний	високого рівня (Європейські стандарти)	
За еластичністю логістичного сервісу	Мінімально необхідний	Економічно вигідний для автосалону		Оптимально збалансований	Економічно вигідний для споживача	Максимально доцільний
За ступенем адаптивності логістичного сервісу до споживачів	Стандартизований	Індивідуальний		Масовий	Ексклюзивний	
За формою організації логістичного сервісу	Із залученням третьої сторони (Аутсорсинг)	Власним підрозділом		За принципом самообслуговування		
За формою масштабу	Локальний	Регіональний		Національний	Міжнародний	
За ступенем взаємодії зі споживачем	Присутність споживача			Відсутність споживача		
За комплексністю логістичного сервісу	Повний комплекс послуг (цикл)			Окремі види послуг, що надаються		
За стадією життєвого циклу сервісу	Етап швидкого зростання	Перехідний період		Етап зрілості	етап занепаду	
За часом здійснення логістичного сервісу / Стадія життєвого циклу продукції	Передпродажне сервісне обслуговування		Супутнє продажу сервісне обслуговування		Післяпродажне сервісне обслуговування	
	Проектування	Виробництво	Продаж		Експлуатація	Утилізація / ліквідація

Рисунок 2.1. Концептуальні положення формування системи логістичного сервісу в автосалонах

ЗАГАЛЬНА СТРУКТУРА ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ В АВТОСАЛОНІ



ГРАФІЧНЕ ЗОБРАЖЕННЯ ЦИКЛУ PDCA(ЦИКЛ ДЕМІНГА)



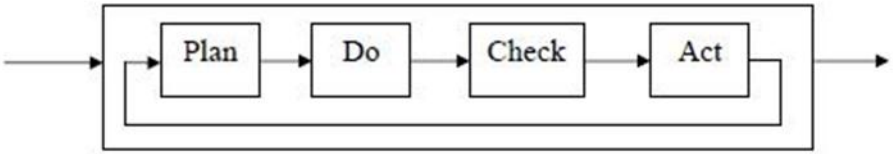
PDCA Цикл Демінга включає чотири етапи:

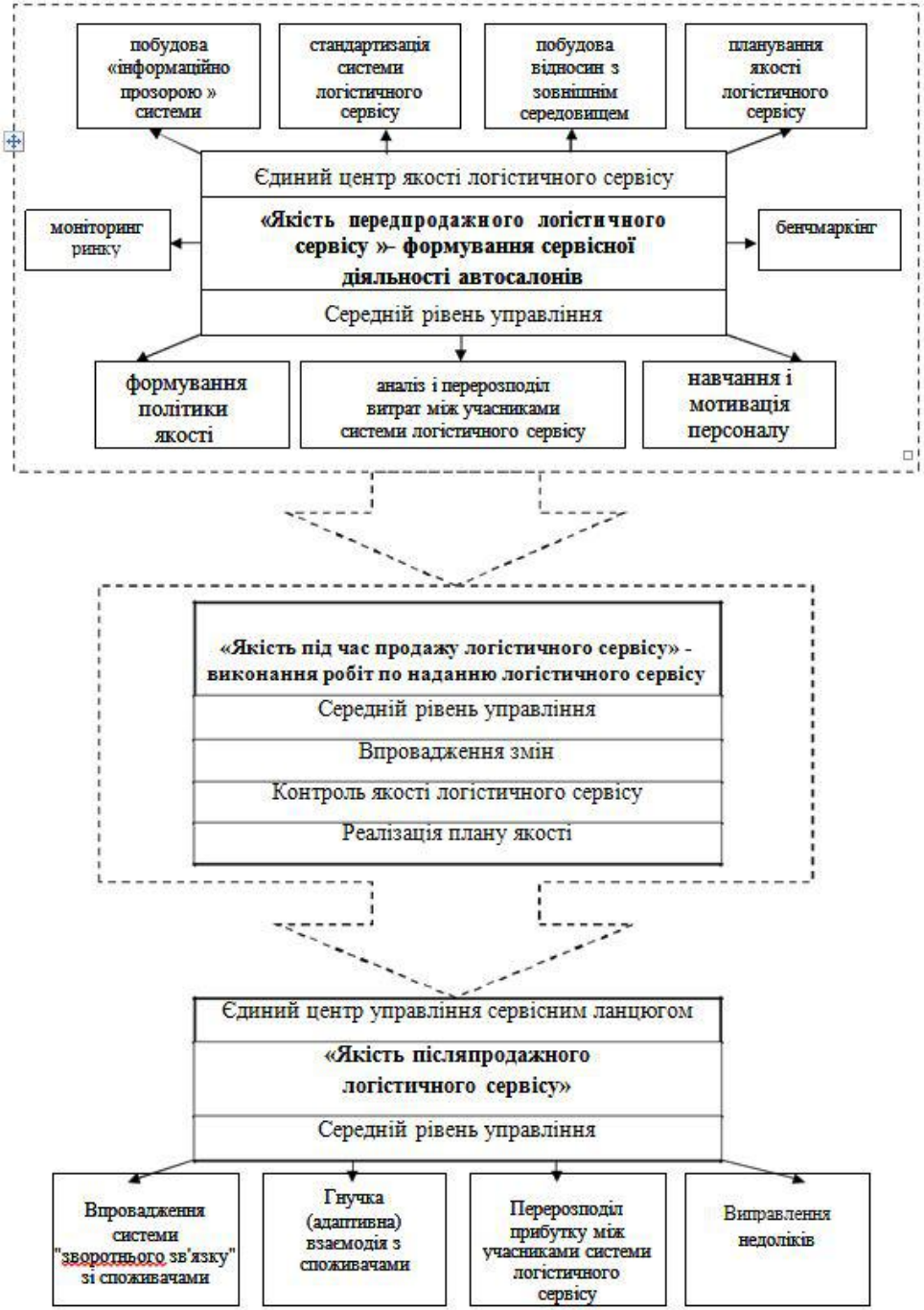
–Plan – планування (закупівля автомобілів, запасних частин)

–Do – здійснення (надання послуги з гарантійного і післягарантійного сервісу)

–Check – контроль (перевірка якості виконаних дій)

–Act – управління впливом (поліпшення робіт по технічного обслуговування і ремонту).





ОСНОВНІ ЕТАПИ ФОРМУВАННЯ ІНТЕГРОВАНОЇ МОДЕЛІ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

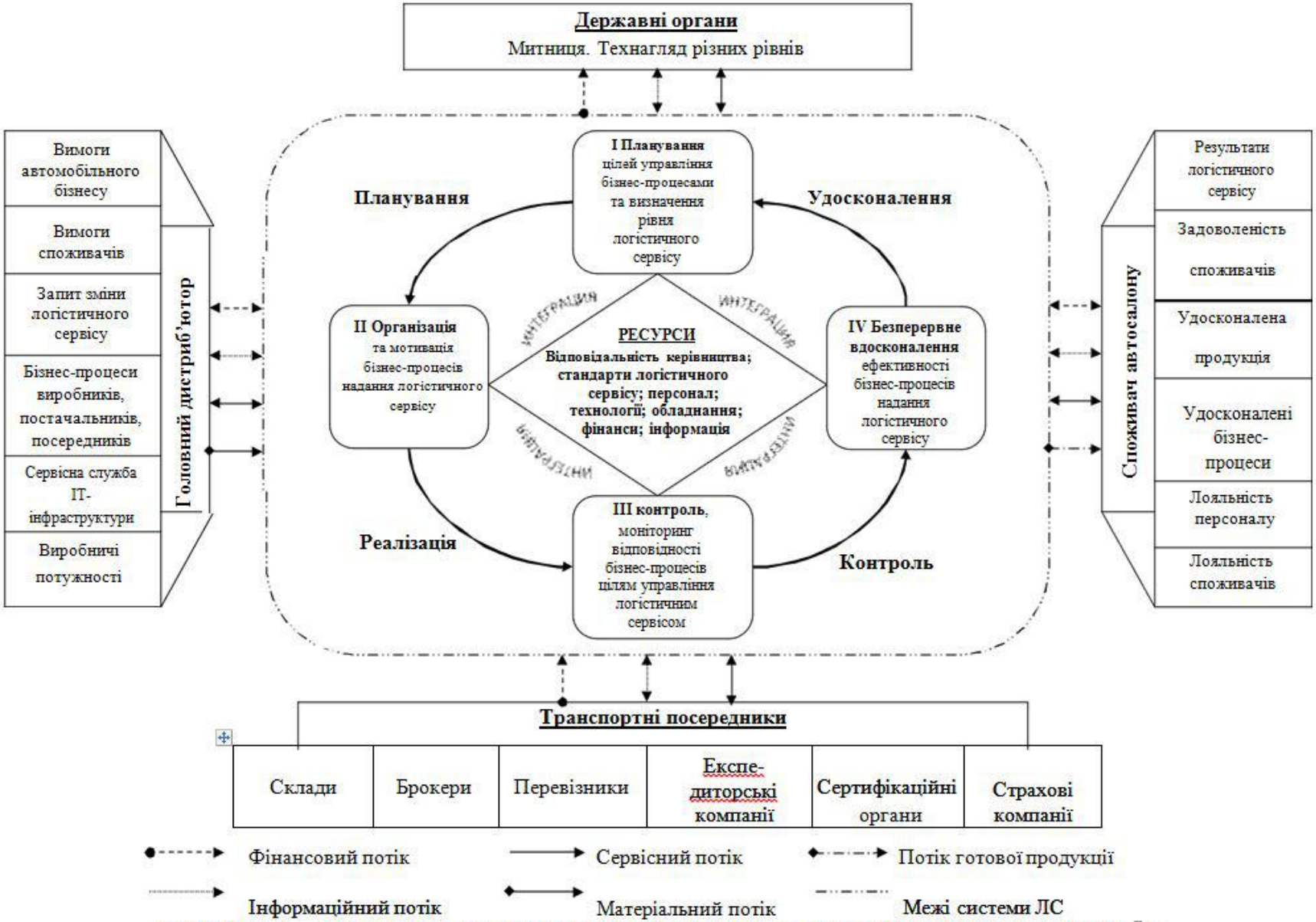
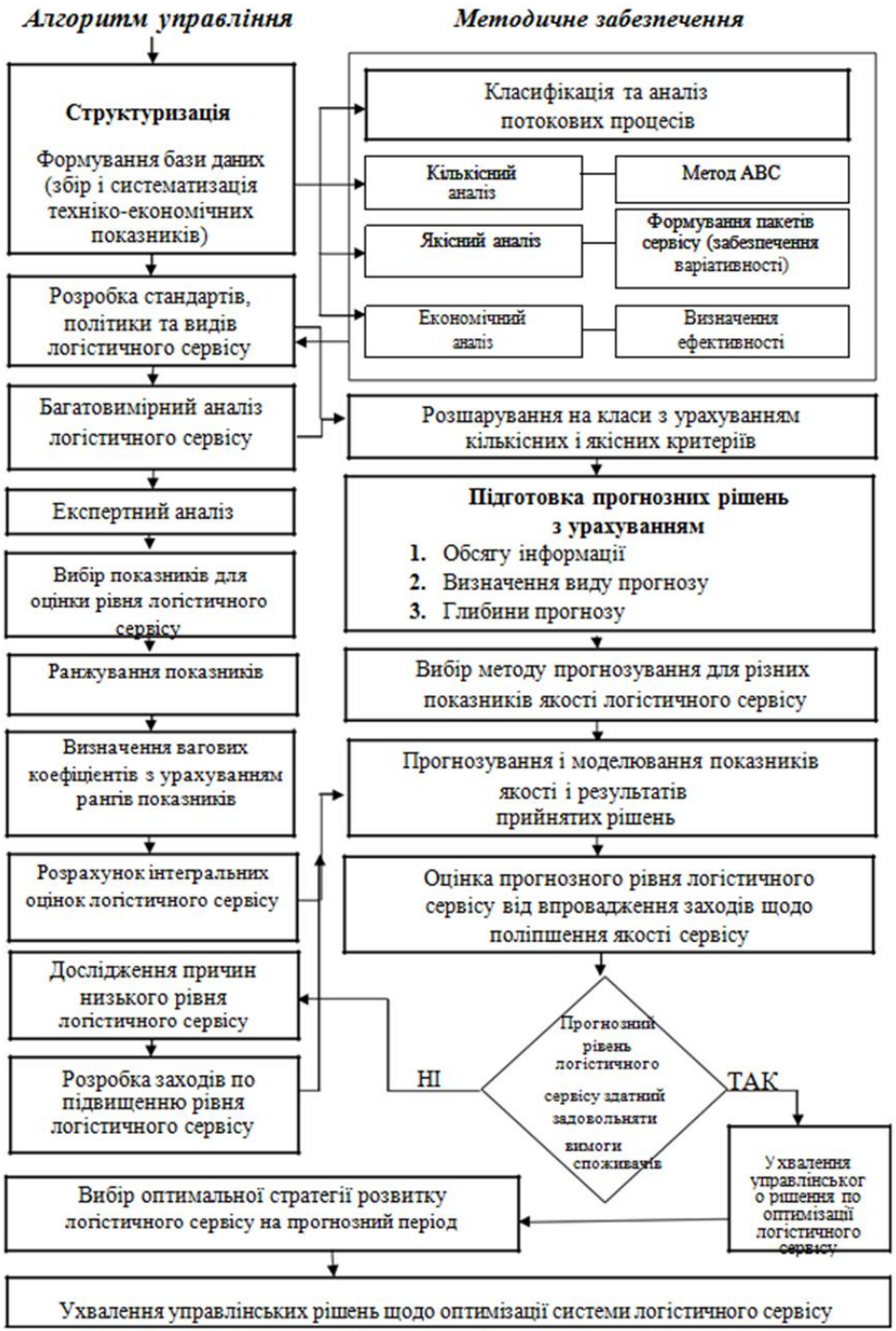


Рисунок 3.4 – Інтегрована модель управління системою логістичного сервісу в автосалонах



УЗАГАЛЬНЕНИЙ АЛГОРИТМ І МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження сформовані наступні висновки і рекомендації:

Для формування і управління системою логістичного сервісу в автосалонах з урахуванням особливостей їх діяльності сформульовано уточнене визначення поняття «логістичний сервіс». Уточнене визначення дозволяє розглядати ефективне функціонування логістичних систем автосалонів, відображене в підвищенні обсягів продажів і рівня задоволеності споживачів.

З метою обґрунтування вибору моделей логістичного сервісу в автосалонах доповнено класифікацію його видів, що враховує комплексність, форму організації і масштаб логістичного сервісу, а також ступінь взаємодії зі споживачем, що дозволяє застосовувати різні конфігурації моделей обслуговування споживачів.

З метою розробки інтегрованої моделі управління системою логістичного сервісу були рекомендовані концептуальні положення формування системи логістичного сервісу в автосалонах, спрямовані на вдосконалення процесу взаємодії економічних суб'єктів, що відрізняються комплексним підходом до управління логістичним сервісом, що у свою чергу сприяє підвищенню його якості, надійності та своєчасності поставок при зниженні витрат автосалону.

На підставі концептуальних положень формування системи логістичного сервісу в автосалонах були надані рекомендації щодо створення інтегрованої моделі управління системою логістичного сервісу в автосалоні ТОВ «Автовінн», що дозволяють удосконалити методичний підхід до прогнозу показників на певний період часу.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ, ДОПОВІДЬ ЗАКІНЧЕНО!