

Содержание

Введение.....	2
1. Организация логистического сервиса.....	3
1.1 Значение и сущность логистического сервиса.....	3
1.2 Система руководства перевозками диспетчерской логистики.....	5
1.3. Структура и задачи диспетчерского управления.....	9
2. Организация посреднической деятельности ООО «Фортум».....	14
2.1 Анализ организации посреднической деятельности.....	14
2.2 Анализ организации транспортно- экспедиционной деятельности ООО «Фортум».....	21
2.3 Предложения по совершенствованию организации посреднической деятельности ООО «Фортум».....	25
Заключение.....	27
Библиография.....	29
Приложение А (Справочное) Баланс предприятия.....	32
Приложение Б (Справочное) Отчет о финансовых результатах предприятия ...	33

Введение

Эффективное управление сбытом является одной из наиболее острых и актуальных задач для большинства коммерческих предприятий, действующих в условиях рыночной экономики.

Большинство российских предприятий начинали строить систему продаж с самых простых и конкретных элементов, сложное оставляя на будущее. В настоящее время большое внимание уделяется логистическому сервису при сбыте товаров и посреднических услуг.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что повышение эффективности сбытовой деятельности в торгово-посреднических организациях является обязательным условием успешного функционирования и развития организации. Повышение эффективности сбытовой деятельности предприятий, оказывающие логистические услуги в сфере сбыта является залогом конкурентоспособности на рынке услуг.

Целью данной курсовой работой является изучение системы распределения в сфере посреднических услуг при организации сбытовой логистики предприятия, характеристика и разработка рекомендаций по повышению эффективности посреднической деятельности в компании ООО «ФОРТУМ».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть сущность организации логистического сервиса и диспетчерской системы;
2. Выявить недостатки в сфере предоставления услуг предприятия;
3. Предложить пути повышения эффективности посреднических услуг в сфере сбыта.

1. Организация логистического сервиса

1.1 Значение и сущность логистического сервиса

Одной из важнейших задач логистики является предоставление логистических услуг. Это связано с осознанием многими компаниями необходимости ориентации на конечного потребителя, требует не только точности и своевременности, но и определяет ассортимент и уровень качества услуг, предоставляемых ему в сбытовом процессе.

В общем, услугу определяют, как определенное действие, которое приносит пользу потребителю. Услуга как продукт труда имеет потребительскую стоимость, определяет ее товарный характер, который выражается в способности быть реализованной потребителю как специфический товар. При этом стоимость услуг иногда может превышать затраты на непосредственное производство продукции. [3, с. 150].

В современной практике хозяйствования для определения концепции обслуживания клиентов используют термин "логистический сервис". Логистический сервис - это совокупность услуг, предоставляемых в процессе поставки товаров потребителям с целью максимального удовлетворения их

спроса и которые завершающим этапом продвижения материального потока логистической цепью.

Логистический сервис характеризуется рядом особенностей:

1. Обеспечение условий для осуществления производственного процесса и иной деятельности;
2. Производитель услуги не может быть одновременно ее потребителем;
3. Создание полезного эффекта, неотделимого от производства и потребляемого в процессе производства;
4. Невозможность создания потребительской стоимости в натурально-вещественной форме;
5. Невозможность накопления и складирования;
6. Создание условий для жизнедеятельности человека;
7. Целевая направленность на объект и субъект хозяйствования.

Главной целью логистического сервиса является обеспечение необходимого уровня удовлетворения требований клиента, при минимальных совокупных расходах, при условии гарантированного получения им товара соответствующего качества, количества и ассортимента в определенном месте, в определенное время и по определенной цене. [2, с. 454].

Предоставление качественных логистических услуг обуславливает высокую потенциальную способность логистической системы максимально удовлетворять потребности клиента по времени, надежности, готовности, коммуникативности, качества и эластичности поставки. Это, в свою очередь, способствует повышению спроса на материальные ресурсы и увеличивает доходы и рентабельность предприятия. [5, с. 167].

Работу в области логистического обслуживания можно разделить на три основные группы:

1. Предпродажная-работа по формированию системы логистического обслуживания;

2. Работа по оказанию логистических услуг, осуществляемая в процессе продажи товаров;

3. Послепродажный логистический сервис. Предпродажная работа в области логистического сервиса включает, в основном, определение политики фирмы в сфере оказания услуг, а также их планирование. Послепродажный логистический сервис-это гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен, возврат на доработку.

Рассмотрим последовательность действий, которые позволяют сформировать систему логистического сервиса:

1. Сегментация потребительского рынка, т.е. его разделение на конкретные группы потребителей, для каждой из которых могут потребоваться определенные услуги в соответствии с особенностями потребления;

2. Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг;

3. Ранжирование услуг, входящих в составленный перечень;

4. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка;

5. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи между уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании;

6. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей. Сегментация потребительского рынка может осуществляться по географическому фактору, по характеру сервиса или по иным признакам. [4, с. 384].

1.2 Система руководства перевозками диспетчерской логистики

Диспетчерская логистика - это раздел логистики, в котором изучается оптимизация потоков услуг, предоставляемых предприятиями потребителям, оказываемых друг другу партнёрами по логистической цепи, а также внутрифирменных потоков. Зарубежные авторы, обсуждая проблемы сервисной логистики, пользуются термином «логистика сервисного отклика».

Под ним они понимают процесс координации логистических операций, необходимых для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей.

До недавнего времени в логистике основное внимание уделялось оказанию услуг в процессе перемещения материальных потоков от производства до торговой точки, однако эффективная организация сервисного обслуживания должна охватывать всю логистическую цепь, создавая гармонию между её звеньями. От того, насколько хорошо производитель обслуживает своих партнёров по бизнесу, в значительной мере зависит эффективность движения логистических потоков и в конечном итоге уровень обслуживания потребителя. Если предыдущее логистическое звено хорошо обслужило следующее, то создаются предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня сервиса и далее - последующими звеньями. И наоборот, если уровень сервиса, предоставленного партнёром, оказался низким (нарушение сроков поставок товаров, отсутствие необходимой информации о товаре и т.д.), то фирма или не сможет хорошо обслуживать своих клиентов, или это потребует от нее дополнительных затрат. [7, с. 156].

Диспетчерская логистика призвана тому, чтобы способствовать преданию товару дополнительных нематериальных свойств, востребованных участниками логистического процесса, включая потребителя. Сегодня во всех отраслях экономики отмечается постоянное увеличение относительной важности нематериальной части совокупного предложения («товара-услуги»), что в определённой мере оправдывает рост доли затрат, приходящихся на непроизводственную сферу - распределение и потребление, но хороший сервис расширяет спрос на товар или услугу. [9, с. 350].

При управлении сервисными потоками в логистике используются те же принципы, что и для материальных потоков. Однако при организации сервисного обслуживания необходимо учитывать характеристики услуг, в значительной мере определяющие особенности сервисной логистики.

В случае непредставления груза заказчиками или сверхнормативного простоя автомобиля водитель обязан сообщить об этом диспетчеру для получения указаний о дальнейшей работе. В этом случае по указанию диспетчера водителю может быть поручена другая работа. По окончании смены водитель должен сдать оформленный путевой лист с товарно-транспортными документами для обработки сменному диспетчеру. Если водитель по каким-либо причинам возвратился на предприятие раньше или позже указанного времени, он должен сообщить диспетчеру о причинах, вызвавших несвоевременный заезд.

Логистическая оптимизация сервисных потоков организации, как правило, опирается на три основных составляющие: миссия организации; требования потребителей её продукции или услуг; располагаемые и потенциальные возможности организации. Две последние составляющие в комментариях не нуждаются, поэтому остановимся только на первой. Миссия организации определяет общую направленность её деятельности в области сервиса, откуда следует цели и задачи всех видов сервиса, предоставляемых клиентам и партнёрам. Миссия в значительной мере определяет уровень обслуживания, который необходимо поддерживать в настоящее время и достичь в будущем.

[9, с. 147].

К наиболее важным параметрам сервиса можно отнести:

- надёжность физического распределения (нужный доставленный товар, в необходимые время и место), информационных и финансовых процедур;
- доступность (простота установления контактов с поставщиками сервиса, удобное для покупателя время оказания услуг, наличие у поставщика запасов материальных ресурсов (готовой продукции) для бесперебойного обеспечения клиентов);
- безопасность (сохранение груза, предотвращение возможного ущерба самому клиенту);

– гибкость поставки (способность поставляющей системы учитывать пожелания или положения клиентов), т.е. возможность: изменения формы заказа, изменения способа передачи заказа, изменение вида тары и упаковки, отзыва заявка на поставку, получения клиентом информации о состоянии его заказа;

– взаимопонимание с покупателем (искренний интерес к покупателю, возможность войти в его роль и знать его нужды).

Основными задачами диспетчерского управления являются:

1. Повышение эффективности использования подвижного состава;
2. Качества транспортного обслуживания;
3. Контроль за своевременным выпуском подвижного состава на линию;
4. Контроль за регулярностью движения подвижного состава и за состоянием обслуживания пассажиров;
5. Регулирование движения при отклонениях от расписания и восстановление нарушенного движения;
6. Организация заказных перевозок пассажиров;
7. Координация работы различных видов пассажирского транспорта.

Одной из важных задач системы диспетчерского управления является обеспечение регулярности движения подвижного состава на маршрутах. Движение считается регулярным, если подвижной состав своевременно отправляется в рейс, интервалы на всех остановочных пунктах соблюдаются равными и соответствуют расписанию и подвижной состав прибывает в конечный пункт точно в установленное расписанием время. [6, с. 528].

Регулярность движения обеспечивается выполнением двух условий: при полном (100%) выполнении предусмотренных расписанием рейсов (необходимое условие) и при точном соблюдении водителями расписаний движения с обеспечением регулярности каждого рейса (достаточное условие). [9, с. 319].

Качество обслуживания и регулярность движения - взаимосвязанные и не отделимые друг от друга понятия. С повышением регулярности движения

объем перевозок увеличивается, равномернее распределяются пассажиры по транспортным средствам, обеспечивается возможность своевременной оплаты проезда. При нарушениях регулярности движения происходит переполнение салона транспортных средств, снижение доходов и рентабельности маршрута. Неравномерная загрузка вызывает серьезные колебания затрат времени на посадку и высадку пассажиров, что в свою очередь создает задержки подвижного состава на остановках, нарушается установленный режим работы, повышается расход топлива (электроэнергии), снижается скорость сообщения и безопасность движения. Поэтому достижение высокой регулярности движения является одной из наиболее существенных задач службы организации перевозок транспортных объединений и предприятий. [9, с. 325].

Диспетчерское руководство подразделяется на внутрипарковое и линейное.

Внутрипарковое предусматривает: контроль за подготовкой к выпуску; подготовку документации на выпуск; организацию своевременного выпуска и контроль времени выезда на линию; контроль и учет времени возвращения.

Линейное руководство включает в себя: оперативный постоянный контроль за соблюдением каждым транспортным средством маршрутного расписания; регулирование движения; восстановление нарушенного движения; рациональное использование резервного подвижного состава; координацию движения различных видов транспорта; осуществление мер по оперативному регулированию движения; принятие мер по оказанию технической помощи; подготовку суточной отчетности. [10, с. 144].

Работа диспетчерских служб строится по трем основным направлениям: сбор информации, организация контроля за движением подвижного состава и управление перевозочным процессом. Информация, поступающая с линии, является исходным материалом для организации управления и регулирования перевозок пассажиров. С целью отыскания рациональных и обоснованных решений, направленных на совершенствование перевозочного процесса, технологический процесс должен предусматривать различные методы контроля

за работой подвижного состава, позволяющие иметь достоверную информацию. Контролю подвергается выпуск подвижного состава на линию и время его работы, выполненное число рейсов, регулярность движения, простой на линии, качество перевозки пассажиров и безопасность движения.

1.3 Структура и задачи диспетчерского управления

Логистические цели достаточно универсальны и вполне органично вписываются в стратегические и тактические цели хозяйственной организации. Таким образом происходит интеграция целей горизонтальная (взаимосвязка целей в каждой отдельно взятой функциональной сфере) и вертикальная (взаимосвязка целей по уровням управления). Например, цель: максимальная загрузка существующих складских мощностей при минимальных затратах на складирование. Оперативная цель предприятия - это максимальная загрузка мощностей, логистическая - минимизация складских издержек. В логистической системе как при горизонтальной, так и при вертикальной интеграции важны постоянное взаимодействие и наличие обратных связей между функциональными сферами и уровнями управления. Это является важнейшим определяющим условием эффективности процессов выработки и реализации управленческих и 10 исполнительных решений. [2, с. 460].

Логистика на предприятие имеет как свои цели, так и задачи, к целям можно отнести:

- реализация корпоративной стратегии;
- обеспечение конкурентных преимуществ;
- сокращение затрат;
- увеличение оборачиваемости и доходности активов;
- адаптация компании к быстрым изменениям внешней среды;
- обеспечение прозрачности и управляемости бизнесом.

Одной из глобальных логистических задач для отечественного предприятия может быть внедрение новой информационной технологии

управления. При решении глобальных задач очень важен временной компонент. Дело в том, что внешняя среда меняется достаточно быстро, поэтому, если решение глобальной задачи происходит медленнее, чем происходят изменения во внешней среде, результат решения будет отрицательным. [3, с. 165]. Частные задачи в логистике имеют локальный характер, они более динамичны и разнообразны.

К основным задачам можно отнести:

- рационализация взаимодействий производства, складирования, снабжения и транспортировки;
- оптимизация процесса управления запасами;
- разработка алгоритмов управления операциями товародвижения;
- сокращение времени прохождения товаров от поставщика к потребителю;
- обеспечение адекватности материального, информационного, финансового и производственного потоков;
- сокращение общих логистических затрат;
- повышение качества сервисного обслуживания потребителей;
- стандартизация тары и упаковки.

Для целей управления разрабатываются календарные планы производства работ, а на их основе формируются ОПП. Однако в силу вероятностных условий строительного производства на объектах происходят сбои и неполадки, которые необходимо своевременно устранять. Эти задачи в основном и решаются системой диспетчерского управления (ДУ).

В силу того, что фактический результат производственной деятельности всегда будет отличаться от планового задания, то возникает необходимость в осуществлении функции регулирования. [7, с. 190].

В общем случае возможны три метода регулирования производственного процесса и обеспечения его ресурсами: по отклонениям; по возмущениям; комбинированный.

При регулировании по первому методу по окончании топ снимается информация о ходе работ на объекте, определяются отклонения фактического хода работ от планового, и на их основе формируется программа работ на следующий плановый период.

При регулировании по второму методу управляющие воздействия (регулирующие решения) вырабатываются в моменты появления возмущений.

С этой целью необходимо своевременно обнаружить указанные факторы и выработать соответствующие регулирующие решения. Однако трудность заключается в том, что в строительном производстве этих факторов много. Кроме того, воздействуют они в случайные моменты времени, а регулирующие решения могут быть выработаны только на соответствующих уровнях управления. Этот метод регулирования требует создания на соответствующих уровнях управления специальных служб регулирования (диспетчерских служб) и современных средств связи между ними.

Комбинированный метод регулирования хода работ заключается в одновременном учете при выработке воздействий возмущений и отклонений. Для строительного производства этот метод регулирования наиболее важен. В то же время он и наиболее сложен.

ДУ осуществляется специальной службой (ДС), использующей технические средства сбора, накопления и обработки информации. Поэтому под диспетчерским управлением понимают централизованное управление производственным процессом и обеспечением его ресурсами, осуществляемое структурно обособленными в аппарате управления службами, использующими технические средства связи, сбора, приема, передачи и обработки информации, а также выработки оптимальных регулирующих решений.

В системе оперативного управления информация должна протекать по следующим каналам: прямой связи - плановая, т. е. информация о плане работ и обеспечении его ресурсами на месяц, а также на промежутки времени внутри месяца (декада, неделя, сутки). Эта информация формируется и поступает периодически, в заранее обусловленные сроки и определенного состава. Ее

потребителями являются управляемая подсистема (бригады, мастера, прорабы, начальники участков), а также блоки организации и контроля управляющей подсистемы (отделы, службы строительной организации). [9, с. 325].

Обратной связи - информация о фактическом ходе работ, обеспечении его ресурсами к окончанию оперативного (месячного) периода и в моменты съема информации (контроля) внутри этого периода. Она должна поступать в блоки планирования, контроля и регулирования управляющей подсистемы (в отделы, службы строительной организации).

Таким образом, ДУ включает в себя планирование, организацию, учет, контроль и регулирование производственного процесса и обеспечения его ресурсами на промежутках времени внутри месячного периода. Назначение ДУ - обеспечение хода работ на объектах в соответствии с утвержденными месячными и календарными планами. [9, с. 330].

Основными задачами ДУ являются:

1. Планирование (регулирование) хода работ и поставок ресурсов внутри месячного периода;
2. Контроль за ходом работ, выполняемых всеми участниками строительства на основе утвержденных календарных и месячных планов, а также диспетчерских графиков, определение и оценка имеющихся отклонений фактического хода работ от запланированного;
3. Сбор, обработка и передача на соответствующие уровни управления необходимой для контроля и выработки регулирующих решений информации;
4. Обеспечение поставок ресурсов на объекты в соответствии с утвержденными планами и графиками, а также складывающейся на строящихся объектах обстановкой;
5. Подготовка и организация проведения диспетчерских рапортов, совещаний по рассмотрению хода работ и поставок ресурсов, оформление принятых решений, доведение их, а также решений руководителей данного и вышестоящих уровней управления до исполнителей, контроль за их выполнением;

6. Организация и совершенствование работы подчиненных служб ДУ, внедрение современных средств связи и компьютерных технологий.

Параметрами контроля являются сроки выполнения работ на объектах, принимаемые из календарных планов производства работ, работа бригад, механизмов, транспорта, ход поставок ресурсов, решение всех возникающих на объектах организационных вопросов. [3, с. 170].

ДУ осуществляется специальной службой (ДС), использующей технические средства сбора, накопления и обработки информации. Поэтому под диспетчерским управлением понимают централизованное оперативное управление производственным процессом и обеспечением его ресурсами, осуществляемое структурно обособленными в аппарате управления службами, использующими технические средства связи, сбора, приема, передачи и обработки информации, а также выработки оптимальных регулирующих решений.

2 Организация посреднической деятельности ООО «Фортум»

2.1 Анализ организации посреднической деятельности ООО «Фортум»

Общество с ограниченной ответственностью «ФОРТУМ». Общество с ограниченной ответственностью – организация коммерческого характера, которая создается одним или несколькими лицами с целью получения систематической прибыли. ООО создается с образованием юридического лица. На уровне малого и среднего бизнеса ООО — популярная альтернатива ИП.

Компания ООО «ФОРТУМ» существует на рынке уже 8 лет с 14 октября с 2013 года. Решение о создании, на тот момент, принимал директор Разуменко

Александр Сергеевич. Целью создания Общества является извлечение прибыли в результате самостоятельной хозяйственной деятельности, также общество создается без ограничения срока его действия. Конкурентами данного предприятия являются транспортные компании: «ВРЕМЯ ПЕРЕЕЗДА», «АВТОРИТЕТ», «Грузовое Путешествие». Общество самостоятельно отвечает по своим обязательствам в пределах, находящегося в его собственности. Имущество единственного участника Общества обособлено от имущества Общества. Единственный участник Общества несет риск убытков, связанных с деятельностью Общества, только в пределах стоимости своего вклада, внесенного в Уставный капитал.

Компания ООО "ФОРТУМ" зарегистрирована 14 октября 2013 регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 17 по Челябинской области. Основным видом деятельности является «Деятельность автомобильного грузового транспорта и услуги по перевозкам». Также дополнительно к деятельности данного предприятия можно отнести: «Деятельность прочего сухопутного пассажирского транспорта», «Перевозка грузов неспециализированными автотранспортными средствами». Компания является посредником между грузоотправителем и грузополучателем, осуществляя свою деятельность в поиске грузоотправителя, а также в поиске грузополучателя, учитывая минимальное расстояние с минимальными потерями при перевозке, имея в результате нее свой процент.

Логистика в организационной структуре предприятия. Логистическая стратегия, логистические функции и логистические операции предприятия реализуются с помощью определенной организационной структуры управления логистической системы, под которой обычно понимается совокупность элементов службы логистики (должностей и структурных подразделений) и установившихся связей между ними.

Прежде всего, потенциал логистики позволяет повысить организационно-экономическую устойчивость фирмы на рынке.

Логистика на предприятие ООО «Фортум» ставит перед собой

определенные цели и задачи, которые помогают продвижению организации как конкурентоспособного предприятия на рынке. Организация реализует ряд задач необходимые для продвижения предприятия:

- создает корпоративные стратегии;
- обеспечивает себе конкурентные преимущества на рынке;
- реализует сокращение затрат;
- увеличивает оборачиваемость доходности активов;
- предприятия быстро реагирует на изменения внешней среды и адаптируется под сложную ситуацию;
- обеспечивает прозрачность и управляемость бизнесом.

Одной из глобальных логистических задач для отечественного предприятия может быть внедрение новой информационной технологии управления. Как любая компания по грузоперевозкам, ООО «ФОРТУМ» работает по программе АТИ, с помощью которой осуществляет посреднические операции.

Система АвтоТрансИнфо (её ещё называют АТИ.су) является удобным средством обмена информацией между участниками рынка автомобильных грузоперевозок:

1. Перевозчиками;
2. Экспедиторами;
3. Грузоотправителями.

В базе данных АвтоТрансИнфо можно совершенно бесплатно размещать заявки на перевозку грузов или сообщать о наличии попутных машин в любом направлении.

Ресурс «АТИ грузоперевозки: поиск грузов» отличается продуманным и понятным в работе дизайном, простотой в поиске заявок, установлении контакта с заказчиком и перевозчиком. Регистрация на сайте занимает несколько минут, что также является выгодным преимуществом системы.

Таблица 1-Основные технико-экономические показатели предприятия.

Показатели	Годы		Абсолютные изменения	Темп роста, %
	2020	2021		
Объем реализованной продукции, тыс. руб.	28393,00	23653,00	-4740,00	83,31
Численность работников, чел.	3,00	3,00	0,00	100,00
Производительность труда тыс. руб. чел.	9464,33	7884,33	-1580,00	83,31
Фонд оплаты труда тыс. руб.	900,00	900,00	0,00	100,00
Среднемесячная ЗП руб.	25,00	25,00	0,00	100,00
Среднегодовая стоимость основных фондов, тыс. руб.	0,00	104,00	104,00	0,00
Фондоотдача, руб. руб.	0,00	273,01	273,01	0,00
Себестоимость продукции, тыс. руб.	28137,00	23157,00	-4980,00	82,30
Затраты на 1 руб. товарной продукции	-0,99	-0,98	0,01	98,79
Валовой доход, тыс. руб.	256,00	496,00	240,00	193,75
Издержки обращения, тыс. руб.	0,00	0,00	0,00	0,00
Прибыль от реализации продукции, тыс. руб.	256,00	496,00	240,00	193,75
Рентабельность продаж, %	0,90	2,10	1,20	-
Рентабельность затрат, %	0,91	2,14	1,23	-

Производительность труда находится по формуле:

$$W = Q \times T, \quad (3)$$

где W- производительность труда, руб. чел.;

Q-прочие доходы, тыс. руб.;

T-прочие расходы, тыс. руб.

$$W_{2020} = 28393 \times 3 = 9464,33 \text{ руб. чел.}$$

$$W_{2021} = 23653 \times 3 = 7884,33 \text{ руб. чел.}$$

Фонд оплаты труда находится по формуле:

$$\Phi_o = Ч \times Cp_{ЗП} \times 12, \quad (4)$$

где Φ_o -фонд оплаты труда, т.р.;

Ч-численность работников, чел.;

$Cp_{ЗП}$ -средняя заработная плата, тр.;

$$\Phi_{o2020} = 3 \times 25 \times 12 = 900 \text{ тыс. руб.}$$

$$\Phi_{o2021} = 3 \times 25 \times 12 = 900 \text{ тыс. руб.}$$

Затраты на 1 рубль товарной продукции находятся по формуле:

$$Z_{1p} = \frac{C}{Ob_p}, \quad (9)$$

где Z_{1p} - затраты на 1 рубль товарной продукции;

C -себестоимость продукции, тыс. руб.;

Ob_p -объем реализованной продукции, тыс. руб.

$$Z_{1p2020} = \frac{28137}{28393} = -0,99$$

$$Z_{1p2021} = \frac{23157}{23653} = -0,98$$

Валовой доход находится по формуле:

$$B_o = O_p - C, \quad (10)$$

где B_o -валовой доход, тыс. руб.;

O_p -объем реализованной продукции, тыс. руб.;

C -себестоимость продукции, тыс. руб.

$$B_{o2020} = 28393 - 28137 = 256 \text{ тыс. руб.}$$

$$B_{o2021} = 23653 - 23157 = 496 \text{ тыс. руб.}$$

Прибыль от реализации продукции находится по формуле:

$$П = O_p - C - Из_o, \quad (11)$$

где $П$ - прибыль от реализации продукции, тыс. руб.;

O_p -объем реализованной продукции, тыс. руб.;

$Из_o$ -издержки обращения, тыс. руб.

$$П_{2020} = 28393 - 28137 - 0 = 256 \text{ тыс. руб.}$$

$$П_{2021} = 23653 - 23157 - 0 = 496 \text{ тыс. руб.}$$

Абсолютные изменения находятся по формуле:

$$\Delta Q = Q_{2021} - Q_{2020},$$

где $A\bar{b}_{из}$ - абсолютные изменения

Q_{2021} - значения за 2021 год;

Q_{2020} - значения за 2020 год.

$$\Delta Q = 23653 - 28393 = -4740,00 \text{ тыс. руб.}$$

Темп роста находится по формуле:

$$T_p = \frac{Q_{2021}}{Q_{2020}} \times 100,$$

где T_p - темп роста, %;

Q_{2021} - значения за 2021 год;

Q_{2020} - значения за 2020 год.

$$T_p = \frac{23653}{28393} \times 100 = 83,31\%$$

По данным таблицы 1 можно сказать, что объем реализованной продукции уменьшился на 4740 тыс. руб. по сравнению с 2020 годом, который составил 28393 тыс. руб., а в 2021 году 23653 тыс. руб., поскольку потребность в компании ООО «Фортум» упала, из-за чего объем продукции в 2021 году уменьшился. Численность работников в компании составила 3 человека: один из них выполняет функции диспетчера, принимая звонки от клиентов, второй занимает должность бухгалтера, третий является руководителем и управляет процессом на предприятии. Производительность труда значительно снизилась за счет более низкой потребности в оказываемых услугах, за счет чего в 2020 году составила 9464,33 руб. чел., в 2021 году 7884 руб. чел. Фонд оплаты составил 900 тыс. руб., не изменяются в 2020 и 2021 годах, из-за того, что численность работников осталась прежней. Среднемесячная зарплата составила

25000 р. В 2020 и 2021 годах без изменений, дополнительная заработная плата зависит от количества заказов в месяце. Среднегодовая стоимость фондов за 2020 год составила 0 тыс. руб., за 2021 год 104 тыс. руб. Фондоотдача за 2021 год была в пределах 279, 01 рублей. рублей., а за 2020 год 0 рублей. рублей. Себестоимость продукции за 2020 год составила 23137 тыс. руб. больше, чем в 2021 году на 4980 тыс. руб., которая была 23157 тыс. руб. из чего можно сказать, что более низкая потребность в товарах или, в нашем случае, услугах приводит к снижению себестоимости, пытаясь привлечь клиентов более низкими ценами. Издержки обращения составили в 2020 и 2021 годах 0 тыс. руб. Прибыль от реализации продукции повысилась, в 2020 году составила 256 тыс. руб., в 2021 году 496 тыс. руб., увеличилась на 200 тыс. руб., из-за понижения себестоимости предоставляемых услуг. Рентабельность продаж за 2020 год 0,9% и увеличилась на 1,2 %, что в результате 2021 года составила 2,1 %. Рентабельность затрат соответственно увеличилась с 2020 года 0,91 % на 1,23% и в 2021 году составила 2,14 %, из-за большего предоставления услуг потребителям.

Таблица 2- Динамика доходов и расходов предприятия в 2020 и 2021 годах.

Показатели	Годы		Изменения	
	2020	2021	Абсолютные изменения, тыс. руб.	Темп роста, %
Доход от реализации, тыс. руб.	28393,00	23653,00	-4740,00	83,31
Себестоимость реализованной продукции, тыс. руб.	28137,00	23157,00	-4980,00	82,30
Валовой доход, тыс. руб.	256,00	496,00	240,00	193,75
Коммерческий и управленческий доход, тыс. руб.	0,00	0,00	0,00	0,00
Прочая прибыль, тыс. руб.	-61,00	-245,00	-184,00	0,00
Доход до налогообложения, тыс.	317,00	741,00	424,00	0,00

руб.				
Чистый доход, тыс. руб.	156,00	208,00	52,00	0,00

Прочая прибыль находится по формуле:

$$P_n = P_d - P_p, \quad (5)$$

где P_n - прочая прибыль, тыс. руб.;

P_d -прочие доходы, тыс. руб.;

P_p -прочие расходы, тыс. руб.

$$P_{n2020} = 13 - 74 = -61 \text{ тыс. руб.}$$

$$P_{n2021} = 305 - 60 = -245 \text{ тыс. руб.}$$

Доход до налогообложения находится по формуле:

$$D_n = B_d + P_n, \quad (6)$$

где D_n - доход до налогообложения, тыс. руб.;

B_d -валовый доход, тыс. руб.;

P_n -прочая прибыль, тыс. руб.

$$D_{n2020} = 256 + 61 = 317 \text{ тыс. руб.}$$

$$D_{n2021} = 496 + 245 = 741 \text{ тыс. руб.}$$

По данным таблицы 2 можно сказать, что коммерческий и управленческий доход составляет 0 тыс. руб. за 2020 и 2021 годы. Прочая прибыль составила на 2020 год -61 тыс. руб., а за 2021 год -245 тыс. руб., что значительно ниже на -184 тыс. руб., доход до налогообложения за 2020 год составил 317 тыс. руб., что меньше на 424 тыс. руб. в сравнении с 2021 годом 741 тыс. руб. Чистый доход стал выше в 2021 году по сравнению с 2020 годом на 52 тыс. руб., в 2020 году 156 тыс. руб., в 2021 году 208 тыс. руб. из чего можно сказать, что чистая прибыль предприятия стала выше в 2021 году.

2.2 Анализ организации транспортно- экспедиционной деятельности ООО «Фортум»

Процесс управления транспортной логистикой на предприятии ООО «Фортум» находится в постоянной зависимости от программного обеспечения, которое является ключевым механизмом в транспортно-экспедиционной деятельности организации. Основной программой является Система АвтоТрансИнфо (её ещё называют АТИ.су) с помощью которой осуществляет посреднические операции.

Системой постоянно пользуются десятки тысяч фирм из различных регионов России, Украины, стран Балтии и Европы. Ежедневно в базе данных размещается более 60000 новых заявок на перевозку грузов и 30000 предложений попутного транспорта. Информация мгновенно становится доступна всем пользователям системы АвтоТрансИнфо.

На сайте АвтоТрансИнфо есть развитая система профессиональных транспортных форумов, где участники рынка грузоперевозок делятся опытом, обмениваются мнениями, ищут работу (персонал) и предупреждают коллег о недобросовестных партнерах.

Система АвтоТрансИнфо предлагает своим пользователям бесплатный сервис расчета расстояний между городами. С его помощью можно определить расстояние между необходимыми точками доставки груза, провести маршрут, оценить качество дорог на пути следования и приблизительное время его прохождения.

Ресурс «АТИ грузоперевозки: поиск грузов» отличается продуманным и понятным в работе дизайном, простотой в поиске заявок, установлении контакта с заказчиком и перевозчиком. Регистрация на сайте занимает несколько минут, что также является выгодным преимуществом системы.

Предприятие является посредником между клиентом, которому необходим грузовой автомобиль с необходимыми габаритами и грузоподъемностью и клиентом, предоставляющим этот автомобиль.

Система АТИ является удобным средством обмена информацией между участниками рынка автомобильных грузоперевозок.

ООО «Фортум» использует автомобильный транспорт для осуществления грузоперевозок по всей России.

Средний возраст транспорта предприятия составляет 8 лет.

Предприятие предоставляет наемный грузовой транспорт в частности используя следующие автомобили, представленные в таблице 3.

Таблица 3-Наемный транспорт ООО «Фортум»

Вид автомобиля	Габариты	Грузоподъемность, тонн
Каблук	1,6м/1м/1м	0,5
Гидроборт 4м	3м/1,8м/2м	1,5
Фургон высокий 3м	3м/2м/2м	1,5
Фермер фургон высокий 3м	3м/2,2м/2м	1,5
Фургон цельнометаллический	2,6м/1,5м	1
Тент низкий 3м	3м/1,5м/2м	1,5
Борт 3м	3м/2м	1,5

Как видно из представленной таблицы, в обслуживании потребителей актуальнее всего при перевозке грузов стали выше упомянутые виды грузовых автомобилей (преимущественно высокую грузоподъемность 1,5 тонн). Для доставки груза с меньшим объемом и весом используются такие автомобили, как каблук с габаритами 1,6м/1м/1м и грузоподъемностью 0,5 тонн, тент низкий 3м с габаритами 3м/1,5м/2м и грузоподъемностью 1,5, борт 3м с габаритами 3м/2м и грузоподъемностью 1,5 тонн относится к самым распространенным и востребованным услугам и предназначен для транспортировки заказов на грузовой платформе или в кузове.

Для более объемного и тяжелого груза предлагаются такие автомобили как: гидроборт 4м с габаритами 3м/1,8м/2м и с грузоподъемностью 1,5 тонн, фургон высокий 3м с габаритами 3м/2м/2м, грузоподъемностью 1,5 тонн, фермер фургон высокий 3м с габаритами 3м/2,2м/2м, грузоподъемностью 1,5 тонн,

фургон цельнометаллический с габаритами 2,6м/1,5м и грузоподъемностью 1 тонна.

В рейс отправляются свободные автомобили по мере получения заданий, загрузка кузова частичная и порой не используется полностью.

Содержание управления посредническим предприятием, как и любым другим объектом управления, раскрывается во взаимосвязанной совокупности выполняемых функций управления, являющихся операциями управленческого процесса.

Функции управления, определение их состава являются основами установления организационной структуры, разработки технологического процесса управления. Общая функция управления является частью управленческого цикла (характеризуется повторением вида деятельности), направлена на каждый объект управления и определяет функциональное разделение и специализацию управленческого труда. Наиболее обоснованным является следующий типовой состав операций управленческого цикла: планирование, организация, координация, контроль и мотивация. В связи с тем, что посредником управления является транспортно-экспедиционное предприятие, функции управления тесно связаны с его непосредственным видом деятельности, т.е. предоставлением посреднических транспортно-экспедиционных услуг.

На предприятии должны реализовываться следующие функции управления:

1. Планирование перевозок;
2. Оперативное управление перевозочным процессом и регулирование этого процесса;
3. Организация труда и заработной платы, рабочего снабжения;
4. Организация финансовой деятельности;
5. Организация бухгалтерского учета и отчетности;
6. Организация материально-технического обеспечения производства;

7. Обеспечение безопасности движения транспортных средств в транспортных сетях.

К внешним факторам следует отнести довольно агрессивную конкурентную среду, сложившуюся на рынке транспортных услуг. Значительную долю в общем объеме перевозок стали занимать частные грузоперевозки. Частные грузоперевозчики составляют значительную конкуренцию для автотранспортных посреднических организаций, которые не имеют собственного автопарка.

Внутренние факторы также оказывают влияние на состояние предприятия. К ним относятся планирование транспортного процесса, управление и координация всех подсистем ООО, контроль за транспортным процессом, учет и анализ результатов его деятельности. На предприятии ООО «Фортум» ведется необходимая деятельность по планированию (составлению сменно-суточных планов), по рационализации маршрутов движения автотранспорта. Все это влечет за собой слаженную работу посреднического предприятия и его заказчиков.

2.3 Предложения по совершенствованию организации посреднической деятельности ООО «Фортум»

Каждая транспортная компания или организация, занимающаяся посреднической деятельностью транспортных перевозок, сталкивается с проблемой актуальности на рынке, в связи с конкуренцией частных транспортных компаний, предоставляющий личный автопарк без посредников.

Соответственно, возникает необходимость сокращения нецелевых расходов. Данные мероприятия на сегодняшний день носят название «мониторинг тарифа», или, иными словами, система слежения уровня цен на автотранспортные перевозки, чтобы подстраиваться под внешнюю среду и ориентироваться на среднюю стоимость перевозок конкурентных предприятий.

Для качественной работы предприятия необходимо выполнение логистических процессов и задач. Как любое предприятие ООО «ФОРТУМ» имеет свои слабые стороны, что достаточно выражены в следующем:

1. Отсутствие рекламы не продвигает предприятие, за счет чего оно слабо выражено на рынке грузоперевозок;
2. Абсентеизм филиалов, из-за чего клиенты из разных городов и регионов не имеют возможности посетить офис при необходимости;
3. Низкая конкурентоспособность, из-за узкого обхвата в сфере услуг;
4. Невозможность выявить факт совершения водителем поездки по личным нуждам или по незарегистрированному в путевом листе маршруту.

Для управления грузоперевозками на предприятии посреднической деятельности предлагаются следующие наиболее эффективные пути решения:

1. Выпуск собственной рекламы в социальных сетях, на баннерах и распространенных брошюрах позволит увеличить количество клиентской базы;
2. Предоставление более широкого спектра услуг (упаковка для любого вида груза, специалисты по сборке и разборке при необходимости и тд.);
3. Открытие филиалов в соседних городах позволит новым клиентом лично посетить офис и более углубленно ознакомиться с условиями посреднического предприятия;
4. Создать основу клиентской базы, с которой можно иметь постоянное сотрудничество и быть уверенным в выполнении обязанностей по договору.

Значение мониторинга тарифа для каждой успешной организации сложно переоценить: своевременно полученная и обработанная информация в современном, динамично меняющемся деловом мире - это деньги.

Понимая, что цена один из важнейших факторов для покупателя, предприятие реализуют динамичное ценообразование, в зависимости от цен на аналогичные услуги на рынке в текущий момент и важнейший элемент в этом - мониторинг цен конкурентов.

Помимо отслеживания цен конкурентов, которые помогают сформировать собственные цены, также можно получить ценную информацию о нововведениях конкурента. Таким образом благодаря мониторингу можно определить свое положение в отрасли, верхнее, среднее или нижнее и посмотреть на динамику движения.

Также мониторинг цен на товары позволит:

- увеличить объемы предоставления услуг;
- установить конкурентоспособные цены;
- узнать ценовую стратегию конкурентов;
- обосновать цену для клиентов.

Для мониторинга цен существует несколько удобных сервисов: Price2Spy, Prisync, Skuuudle, Omnia и тд.

С увеличением конкуренции на рынке грузоперевозок в логистике ищут способы вырастить продажи услуг, сократить издержки. Работа с ценообразованием является важным фактором, мониторинг цен может дать необходимое конкурентное преимущество, что важно для совершенствования предприятия.

Заключение

Логистический сервис — это организация и предоставление комплекса услуг по доставке продукции с учетом оптимизации грузопотоков

Грузы должны поступить к получателю в необходимых объемах, в нужное место и время, по приемлемой цене. Поэтому важнейшей задачей логистического сервиса в целом и организации транспортно-экспедиционных услуг, в частности, является экономичность работ и операций.

Доставка грузов связана с удовлетворением потребностей. Одной из главных задач обслуживания является сокращение времени между получением и исполнением заказа.

Компания ООО "ФОРТУМ" является посредником между грузоотправителем и грузополучателем, осуществляя свою деятельность в поиске грузоотправителя, а также в поиске грузополучателя, учитывая

минимальное расстояние с минимальными потерями при перевозке, имея в результате нее свой процент.

Компания ООО «ФОРТУМ» использует программное обеспечение АТІ, которое является ключевым принципом осуществления посреднических операций.

Для качественной работы предприятия необходимо выполнение логистических процессов и задач. Как любое предприятие ООО «ФОРТУМ» имеет проблемы, что мешают развитию организации.

Для управления грузоперевозками на предприятии посреднической деятельности предлагаются следующие наиболее эффективные пути решения:

1. Выпуск собственной рекламы в социальных сетях, на баннерах и распространенных брошюрах позволит увеличить количество клиентской базы;
2. Предоставление более широкого спектра услуг (упаковка для любого вида груза, специалисты по сборке и разборке при необходимости и тд.);
3. Открытие филиалов в соседних городах позволит новым клиентам лично посетить офис и более углубленно ознакомиться с условиями посреднического предприятия;
4. Создать основу клиентской базы, с которой можно иметь постоянное сотрудничество и быть уверенным в выполнении обязанностей по договору.

Значение мониторинга тарифа для каждой успешной организации сложно переоценить: своевременно полученная и обработанная информация в современном, динамично меняющемся деловом мире - это деньги.

С увеличением конкуренции на рынке грузоперевозок в логистике ищут способы вырастить продажи услуг, сократить издержки. Работа с ценообразованием является важным фактором для совершенствования транспортных экспедиционных услуг на предприятии.

Библиография:

1. **ГОСТ Р 7.0.100-2018** «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание»

2. **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.

3. **Бочкарев, А. А.** Логистика городских транспортных систем : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 150 с.

4. **Канке, А. А.** Логистика : учебное пособие / А. А. Канке, И. П. Кошева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 384 с.

5. **Левкин, Г. Г.** Контроллинг логистических систем : учебное пособие для вузов / Г. Г. Левкин, Н. Б. Куршакова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 167 с.

6. **Новаков, А. А.** Логистика в деталях : учебное пособие / А. А. Новаков. — Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 528 с.

7. **Новиков, В. Э.** Информационное обеспечение логистической деятельности торговых компаний : учебное пособие для вузов / В. Э. Новиков. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 184 с.

8. **Носов, А. Л.** Логистика : учебное пособие / А. Л. Носов. – М. : Магистр : Инфра-М, 2021. – 184 с.

9. **Пузанова, И. А.** Интегрированное планирование цепей поставок : учебник для бакалавриата и магистратуры / И. А. Пузанова, Б. А. Аникин ; под редакцией Б. А. Аникина. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 319 с.

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

11. ООО «Фортум». Деятельность автомобильного грузового транспорта и услуги по перевозкам по всей территории Российской Федерации: официальный сайт. – <https://www.list-org.com/company/7719553> (дата обращения 11.10.2020). – Текст: электронный.

Приложение А
(Справочное)

Баланс предприятия ООО «Фортум»

ИНН 7430017841
КПП 743001001

Форма по КНД 0710096
Форма по ОКУД 0710001

Бухгалтерский баланс

Пояснения ¹	Наименование показателя	Код строки	На 31 декабря 2021 года	На 31 декабря 2020 год	На 31 декабря 2019 года
1	2	3	4	5	6
АКТИВ					
	Материальные внеоборотные активы ²	1150	104	-	-
	Нематериальные, финансовые и другие внеоборотные активы ³	1170	0	-	-
	Запасы	1210	0	77	77
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	323	853	335
	Финансовые и другие оборотные активы ⁴	1230	6 209	8 424	7 925
	БАЛАНС	1600	6 636	9 354	8 337
ПАССИВ					
	Капитал и резервы ⁵	1300	1 366	1 158	855
	Целевые средства	1350	-	-	-
	Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества и иные целевые фонды	1360	-	-	-
	Долгосрочные заемные средства	1410	4	4	-
	Другие долгосрочные обязательства	1450	0	8 192	-
	Краткосрочные заемные средства	1510	0	-	4
	Кредиторская задолженность	1520	5 266	-	7 478
	Другие краткосрочные обязательства	1550	0	-	-
	БАЛАНС	1700	6 636	9 354	8 337

Приложение Б

(Справочное)

Отчет о финансовых результатах предприятия ООО «Фортум»

ИНН 7430017841

Форма по КНД 0710096

КПП 743001001

Форма по ОКУД 0710002

Отчет о финансовых результатах

<i>Пояснения⁶</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Код строки</i>	<i>На 31 декабря 2021 года.</i>	<i>На 31 декабря 2020 года.</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
	Выручка ⁷	2110	23 653	28 393
	Расходы по обычной деятельности ⁸	2120	(23 157)	(28 137)
	Проценты по уплате	2330	(-)	(-)
	Прочие доходы	2340	60	13
	Прочие расходы	2350	(305)	(74)
	Налоги и прибыль (доходы) ⁹	2410	(43)	(39)
	Чистая прибыль (убыток)	2400	208	156