

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»**

КАФЕДРА ЛОГИСТИКИ

Дипломная работа

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ
ЛОГИСТИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ ДОСТАВКИ
(НА ПРИМЕРЕ ООО «ЛОГУС ВОСТОК»)**

ПАВЛОВА Анна Николаевна

Научный руководитель:
кандидат экономических наук,
доцент О.В. Мясникова

Минск, 2020

Дипломная работа: 59 с., 12 рис., 7 табл., 39 источников.

ЛОГИСТИКА, ЛОГИСТИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ, ДОСТАВКА, ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ, ТРАНСПОРТНАЯ УСЛУГА, ПЕРЕВОЗКА ГРУЗОВ, ПОИСК КЛИЕНТОВ, CRM-СИСТЕМА.

Цель исследования: разработка мероприятий по повышению эффективности процессов доставки грузов в ООО «Логус Восток».

Объект исследования: процессы доставки грузов.

Предмет исследования: организация и процесс доставки грузов ООО «Логус Восток».

Методы исследования: обобщения, сравнительного анализа, экономического анализа, расчетно-аналитический, систематизации, приемы логической увязки данных.

Исследования и разработки: изучены теоретические основы повышения эффективности управления логистическими процессами доставки грузов, проведен анализ управления логистическими процессами доставки грузов в ООО «Логус Восток», предложены и оценены мероприятия по повышению эффективности исполнения процессов цикла доставки.

Элементы научной новизны: предложено и обосновано усовершенствовать взаимодействие с клиентами за счет использования CRM-системы, что позволит сократить сроки исполнения доставки и повысит удовлетворенность клиентов.

Область возможного применения: практически в логистической деятельности ООО «Логус Восток».

Технико-экономическая, социальная значимость: осуществление мероприятия позволит повысить скорость логистических процессов и удовлетворенность клиентов.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников сопровождаются ссылками на их авторов.

(подпись студента)

Дыпломная работа: 59 с., 12 мал., 7 табл., 39 крыніц.

ЛАГІСТЫКА, ЛАГІСТЫЧНЫЯ ПРАЦЭСЫ, ДАСТАЎКА, ПАВЫШЭННЕ ЭФЕКТЫЎНАСЦІ, ТРАНСПАРТНЫЯ ПАСЛУГІ, ПЕРАВОЗКА ГРУЗАЎ, ПОШУК КЛІЕНТАЎ, CRM-СІСТЭМА.

Мэта даследавання: распрацоўка мерапрыемстваў па павышэнню эфектыўнасці працэсаў дастаўкі грузаў у ТАА «Логус Усход».

Аб'ект даследавання: працэсы дастаўкі грузаў.

Прадмет даследавання: арганізацыя і працэс дастаўкі грузаў ТАА «Логус Усход».

Метады даследавання: абагульнення, параўнальнага аналізу, эканамічнага аналізу, разлікова-аналітычны, сістэматызацыі, прыёмы лагічнай ўвязкі дадзеных.

Вынікі даследавання і распрацоўкі: вывучаны тэарэтычныя асновы павышэння эфектыўнасці кіравання лагістычнымі працэсамі дастаўкі грузаў, праведзены аналіз кіравання лагістычнымі працэсамі дастаўкі грузаў у ТАА «Логус Усход», прапанаваны і ацэнены мерапрыемствы па павышэнню эфектыўнасці выканання працэсаў цыкла дастаўкі.

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана удасканаліць ўзаемадзеянне з кліентамі за кошт выкарыстанне CRM-сістэмы, што дазволіць скараціць тэрміны выканання дастаўкі і павысіць задаволенасць кліентаў.

Вобласць магчымага прымянення: практычна ў лагістычнай дзейнасці ТАА «Логус Усход».

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць: ажыццяўленне мерапрыемстваў дазволіць павысіць хуткасць лагістычных працэсаў і задаволенасць кліентаў.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

(подпіс студэнта)

Thesis: 59 p., 12 figures, 7 tables, 39 sources.

LOGISTICS, LOGISTIC PROCESSES, DELIVERY, IMPROVEMENT OF EFFICIENCY, TRANSPORT SERVICE, TRANSPORTATION OF GOODS, SEARCH FOR CLIENTS, CRM-SYSTEM.

Aim: develop measures to improve the efficiency of cargo delivery at Logus Vostok Ltd.

Object of research: cargo delivery.

Subject of research: organization and process of cargo delivery at Logus Vostok Ltd.

Methods: generalization, comparative analysis, economic analysis, analytical, systematization, logical data linking techniques.

Research and development: the theoretical foundations for improving the management of logistics processes for delivering goods were studied, an analysis of the management of logistics processes for delivering goods to Logus Vostok Ltd was carried out, measures to improve the efficiency of execution of delivery cycle processes were proposed and evaluated.

Elements of scientific novelty: improvement and interaction with customers are proposed and justified through the use of a CRM system, which will reduce delivery lead times and increase customer satisfaction.

Realm of the possible practical applications: the proposed solutions can be used in practice of Logus Vostok Ltd.

Technical and economic, social significance: the implementation of the event will increase the speed of logistics processes and customer satisfaction.

Author of work confirms that the above thesis work in computational and analytical material correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all borrowed from the literature and other sources of theoretical and methodological position and concepts accompanied by references to their authors.

(student's signature)
