

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет: экономики и управления
Кафедра: «Мировая экономика и логистика»

Допускается к защите:
зав. кафедрой Гашкова Л.В.
доцент

17.06.16 
(дата, подпись)


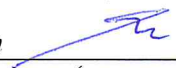
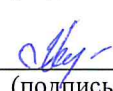

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: Управление качеством логистического сервиса
при транспортировке в цепях поставок
на примере АО «ФГК»

(пояснительная записка)

38.03.02. 06.ВКР.МТл422.01.ПЗ

(обозначение документа)

Разработал:	<u>Студент</u> (студент-дипломник)	<u>МТл-422</u> (группа)	 (подпись)	<u>16.06.16.</u> (дата)	<u>Яковлева Е.А.</u> (ф.и.о.)
Руководитель:	<u>Доцент, канд. техн. наук, доцент</u> (должность, звание)		 (подпись)	<u>22.06.16.</u> (дата)	<u>Вохмянина А.В.</u> (ф.и.о.)
Консультант:	<u>Доцент, канд. фил. наук, доцент</u> (должность, звание)		 (подпись)	<u>08.06.16</u> (дата)	<u>Хомякова В.С.</u> (ф.и.о.)
Н. контролер:	<u>Ассистент</u> (должность, звание)		 (подпись)	<u>16.06</u> (дата)	<u>Кондратьева А.В.</u> (ф.и.о.)

Екатеринбург
2016

Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет экономики и управления Кафедра «Мировая экономика и логистика»
Направление «Менеджмент», профиль «Логистика»

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Гашкова Л.В., доцент

« 04 » 04 2016 г.

Задание

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Яковлевой Екатерины Андреевны

(фамилия, имя, отчество)

1 Тема ВКР: Управление качеством логистического сервиса при транспортировке в цепях поставок на примере АО «ФГК»

утверждена приказом по институту от « 27 » апреля 2016 г. № 721-со

2 Срок сдачи студентом законченного проекта (работы) 20 июня 2016 г.

3 Исходные данные к проекту (работе) Отчет о производственно-финансовой деятельности АО «ФГК»; доходы предприятия; ключевые показатели контроля; GAP-анализ работы предприятия; оценка рейтинга компании.

4 Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)

1 Научно-теоретические положения управления качеством обслуживания на транспорте

2 Анализ качественных логистических показателей АО «Федеральная Грузовая Компания»

3 Разработка системы мероприятий по совершенствованию транспортного обслуживания АО «Федеральная Грузовая Компания»

4 Безопасность жизнедеятельности

5 Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)

1 Цели и задачи выпускной квалификационной работы (логика исследования)

2 Ожидание покупателя от логистического сервиса

3 Основные финансово-экономические показатели деятельности АО «ФГК» за 2013-2014 года

4 Рейтинг АО «ФГК» и его конкурентов.

- 5 Современная «Gap-модель» оценки качества логистического сервиса
 6 GAP –разрывы качества транспортно-логистических услуг компании АО «ФГК»
 7 Направления развития АО «ФГК»
 8 Основные стратегические мероприятия по достижению целей АО «ФГК»
 9 Виды эффекта от реализации предложенных мероприятий
 10 Основные планируемые результаты внедрения автоматизированной системы
 11 Сравнительный анализ основных финансово-экономических показателей деятельности АО «ФГК» до и после автоматизации перевозочного процесса и логистики
- 6 Консультанты по проекту (работе, с указанием относящихся к ним разделов проекта)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		задание выдал	задание принял
1 Основная часть	Вохмянина А.В.	10.12.15	22.06.16
2 Безопасность жизнедеятельности	Хомякова В.С.	10.03.16	08.06.16

7 Дата выдачи 10 декабря 2015 г.

Руководитель _____

Задание принял к исполнению студент-дипломник _____

(подпись)
 (подпись)

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	Раздел 1. Научно-теоретические положения управления качеством обслуживания на транспорте	20.01.2016 г.	30 %
2	Раздел 2. Анализ качественных логистических показателей АО «Федеральная Грузовая Компания»	27.02.2016 г.	25 %
3	Раздел 3. Разработка системы мероприятий по совершенствованию транспортного обслуживания АО «Федеральная Грузовая Компания»	29.03.2016 г.	15 %
4	Раздел 4. Безопасность жизнедеятельности	15.04.2016 г.	20 %
5	Оформление пояснительной записки и демонстрационного материала	27.05.2016 г.	10 %
6	Последний срок сдачи выпускной квалификационной работы	07.06.2016 г.	100 %

Студент-дипломник _____

Руководитель _____

(подпись)
 (подпись)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Гашкова Л.В., доцент

« 15 » 03 2016 г.

Задание

на специальный раздел ВКР

Студент Яковлева Екатерина Андреевна Группа МТл-422
(фамилия, имя, отчество)

Безопасность жизнедеятельности

(название специального раздела)

1 Тема Управление качеством логистического сервиса при транспортировке в цепях поставок на примере АО «ФГК»

(название темы ВКР)

утверждена приказом по университету от « 27 » апреля 2016 г. № 721-со

Выпускающая кафедра «Мировая экономика и логистика»

Руководитель ВКР Вохмянина А.В., канд. техн. наук, доцент

(фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2 Консультант раздела Хомякова В.С., канд. фил. наук, доцент

(фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел Техносферная безопасность

Исходные Законодательные, нормативные документы по безопасности жизнедеятельности, локальные акты по охране труда, учебная литература по безопасности жизнедеятельности.

4 Срок сдачи студентом законченного раздела 8 июня 2016 г.

5 Содержание специального раздела 4. Безопасность жизнедеятельности

4.1 Вредные и опасные факторы при работе на персональных электронно-вычислительных машинах

4.2 Меры безопасности при работе с копировально-множительной техникой

4.3 Требования охраны труда при работе с персональными электронно-вычислительными машинами

6 Название демонстрационно-графического(их) материала(ов) Безопасность жизнедеятельности

7 Дата выдачи задания 10 марта 2016

Консультант

(подпись)

Согласовано:

02.06.2016.

(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению

10.03.2016

(дата и подпись студента-дипломника)

(Вохмянина А.В.)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
1 Научно-теоретические положения управления качеством обслуживания на транспорте	8
1.1 Общие положения проектирования системы управления качеством.....	8
1.2 Планирование в логистических системах	15
1.3 Технология работы логистической системы.....	15
2 Анализ качественных логистических показателей АО «Федеральная Грузовая Компания».....	18
2.1 Техничко-экономическая характеристика АО «Федеральная Грузовая Компания».....	18
2.2 Анализ качества сервиса АО «Федеральная Грузовая Компания» на основании рейтинга	24
2.3 Характеристика GAP-анализа.....	30
3 Разработка системы мероприятий по улучшению транспортного обслуживания АО «Федеральная Грузовая Компания».....	35
3.1 Использование GAP – модели для оценки качества сервиса АО «Федеральная Грузовая Компания»	35
3.2 Выявление несовершенств при помощи GAP-модели	41
3.3 Оценка экономической эффективности	51
4 Безопасность жизнедеятельности.....	58
4.1 Вредные и опасные факторы при работе на персональных электронно-вычислительных машинах	58
4.2 Меры безопасности при работе с копировально-множительной техникой.....	64
4.3 Требования охраны труда при работе с персональными электронно-вычислительными машинами	66
Заключение	70
Список использованных источников	72

РЕФЕРАТ

В данной выпускной квалификационной работе всего: стр.73, рис. 8, табл. 18, использованных источников 44 назв.

**ЛОГИСТИКА, ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС, ТРАСПОРТИРОВКА,
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ТРАНСПОРТЕ, ТРАНСПОРТНО-
ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, РЕЙТИНГ, GAP-АНАЛИЗ, АУТСОРСИНГ**

Объект исследования – управление эффективностью транспортировки в цепях поставок АО «ФГК».

Предмет исследования – качество транспортно-логистического обслуживания АО «ФГК».

Цель исследования: формирование системы управления качеством транспортного обслуживания АО «ФГК».

В процессе работы было рассмотрено качество управления перевозками железнодорожным транспортом, проведено исследование качества транспортно-логистического обслуживания АО «ФГК» путем расчета рейтинга и GAP-анализа.

В результате исследования предложены рекомендации по совершенствованию качества транспортного обслуживания АО «ФГК».

Основные технико-эксплуатационные показатели: рост выручки, прибыли от реализации, рентабельности деятельности и продаж, удовлетворенности обслуживания клиентов.

					38.03.02.06.ВКР.МТл422.01.ПЗ.			
<i>Изм</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.,</i>	<i>Подп.</i>	<i>Дата</i>				
Разраб.		Яковлева Е.А.	<i>Е.А. Яковлева</i>	22.06.16	Управление качеством логистического сервиса при транспортировке в цепях поставок на примере АО «ФГК»	<i>Лит.</i>	<i>Масса</i>	<i>Масш таб</i>
Пров.		Вохмянина А.В.	<i>А.В. Вохмянина</i>	22.06.16		У	--	--
Н.Контр.,		Кондратьева А.В.	<i>А.В. Кондратьева</i>	16.06		УрГУПС, ФЭУ кафедра Мэ и Л		
Утв.		Гашкова Л.В.	<i>Л.В. Гашкова</i>	17.05				

ОТЗЫВ

руководителя на дипломный проект
студентки Яковлевой Екатерины Андреевны группы МТл-422

Тема дипломного проекта: Управление качеством логистического сервиса при транспортировке в цепях поставок на примере АО «ФГК»

Студенка Яковлева Екатерина Андреевна при работе над дипломной работой творчески подходила к решению поставленных проблем, умело использовала теоретические знания, самостоятельно работая с материалами предоставленными компанией АО «Федеральная Грузовая Компания». Работа выполнена на высоком экономическом уровне. Дипломная работа содержит необходимый иллюстративный материал, который используется и подтверждает экономические расчеты.

Предложения автора могут быть внедрены не только на данном предприятии, но и на других родственных предприятиях, что придает работе ярко выраженную практическую направленность.

ОБЩЕЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Характеризуя в целом дипломную работу Яковлевой Е.А. необходимо обратить внимание на то, что избранная автором логика исследования, последовательность и содержание разделов позволяет глубоко и качественно раскрыть тему. Работа является самостоятельным, целостным и законченным исследованием одной из актуальных проблем, поставленных в дипломном проекте.

Работа Яковлевой Е.А. заслуживает отличной оценки и присвоения квалификации «бакалавр».

Ф.И.О. руководителя дипломного проекта Волынецкая А.В.

ученое звание доцент ученая степень к.т.н.

Подпись  Дата 22.06.16.