

Скоробогатова Т.Н. СПЕЦИФИКА ПРИМЕНЕНИЯ ОСНОВОПОЛАГАЮЩИХ ПРИНЦИПОВ ЛОГИСТИКИ В СФЕРЕ УСЛУГ

Современный этап экономического развития отличает поворот к логистике как концепции управления и её проникновение во все отрасли национального хозяйства. В настоящее время в широкий спектр объектов логистизации включается и сфера услуг.

Рассмотрим, как реализуются основные принципы логистики в плоскости сферы услуг:

Системность. Принцип предполагает организацию снабжения производства, сбыта, складирования и транспортировки как единого материального потока логистической системы [2, с.100]. Причем такое единство должно существовать в организационном, технологическом, экономическом и информационном разрезах [3, с.104]. В сфере услуг данный принцип является базовым по следующим причинам:

А) производственный цикл здесь по сравнению с материальным производством намного короче, поэтому его корректировка не всегда возможна;

Б) процесс оказания услуги, в отличие от процесса производства продукции, содержит меньше элементов:

- складирование, и особенно транспортировка, сведены к минимуму,
- производство и сбыт практически совмещаются.

Таким образом, в силу специфики сферы услуг, отпадает проблема технологического единения элементов логистического потока. Вопрос организационного объединения становится острым при создании комплексов сферы услуг, что в свою очередь, индуцирует ряд экономических сложностей. Особенно важным является правильное решение информационных вопросов как канвы деятельности предприятий.

Говоря точнее, прежде, чем рассматривать внутрисистемные отношения, необходимо проанализировать отношения системы с внешней средой. На макроуровне они представляют собой экономические, политические, правовые, социальные, географические и другие условия функционирования системы. На микроуровне здесь учитываются отношения с производителями, внутриотраслевыми конкурентами.

Следует отметить, что данный принцип предполагает последовательное продвижение по этапам создания системы [1, с.93]: сначала исследуются отношения системы с окружающей средой (макроуровень), а затем внутрисистемные отношения (микроуровень).

1. **Научность.** Принцип предполагает обоснованность, т.е. базирование на конкретных расчетах и рассмотрение кадров в качестве наиболее важного ресурса [2, с.101]. Последнее положение имеет особое значение для сферы услуг, где персонал действительно является сердцевинной всей деятельности предприятия.
 2. **Логичность.** Данный принцип, естественно вытекающий из предыдущего, предполагает обоснованность включения каждого элемента в логистическую систему и четкое определение его места в ней.
 3. **Конкретность.** Принцип предполагает определение конкретного результата как цели перемещения потока в соответствии с различными требованиями [2, с. 101]. Как известно, основной задачей деятельности предприятий сервиса является максимальное удовлетворение потребности населения в услугах. При этом важной задачей остается рациональное использование ресурсов. Данные положения можно представить математически. Последняя задача представляется в виде целевой функции. В качестве ограничений выступают показатели удовлетворения потребностей потребителей.
 4. **Функциональность.** Принцип предполагает четкое определение функций всех элементов логистической системы. При этом целесообразно определение главных и второстепенных функций.
 5. **Действенность.** Принцип предполагает активное воздействие на все стадии процесса оказания услуг:
 - рекламную кампанию;
 - организацию обслуживания;
 - собственно технологию услуги;
 - обратную связь с потребителями.
 6. **Оперативность.** Принцип предполагает высокую скорость принятия и реализации решений, обеспечивающих адаптацию предприятия к изменениям окружающей среды.
- Ориентация предприятия сферы услуг на оказанные принципы способствует снижению неопределенности как во внутренней, так и во внешней среде (рис.1).



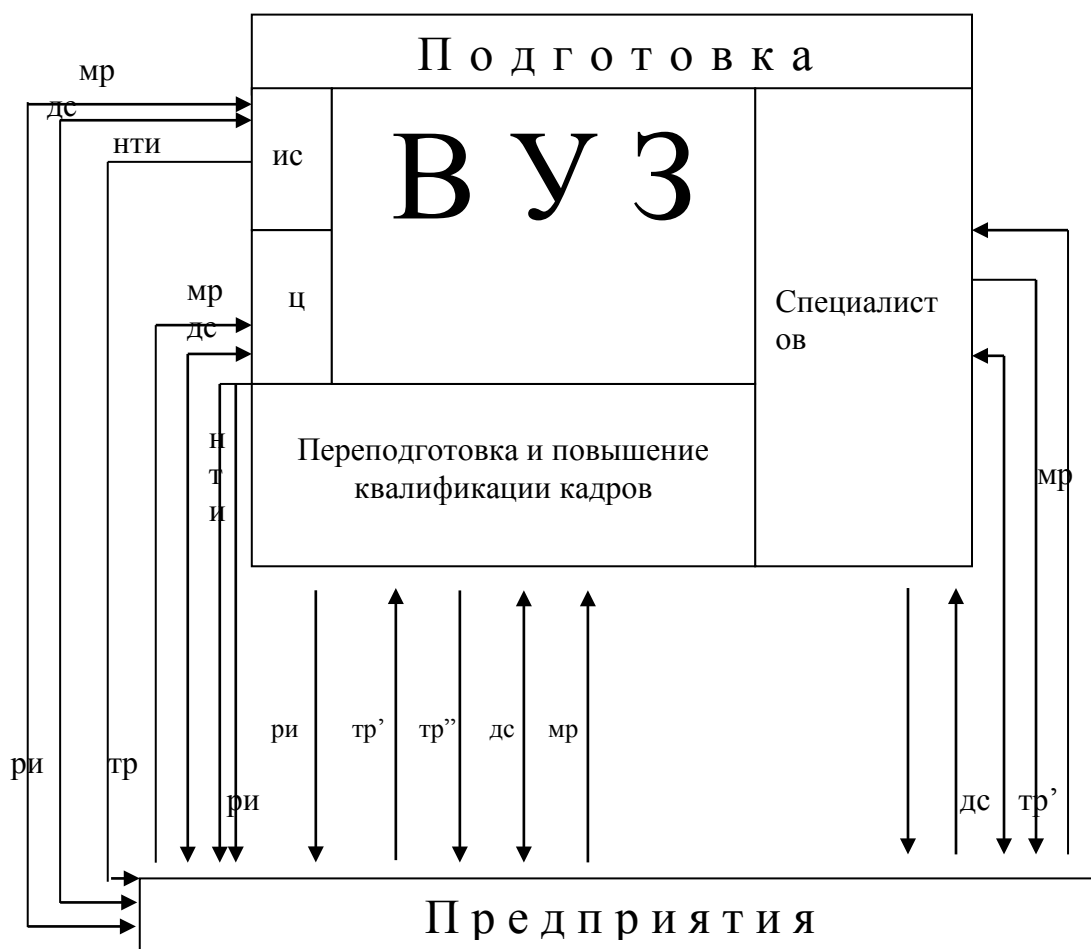
Рис. 1. Использование принципов логистики в сфере услуг на микро- и макроуровне.

Как упоминалось ранее (см. принцип «Системность»), первоочередной проблемой предприятия сферы услуг как логистической системы является организационное единство. В материальном производстве формой такого единства выступает логистическая цепь (рис.2).



Рис. 2. Схематическое изображение логистической цепи.

Проблему связи производственных и непроизводственных предприятий обычно решает логистическую сеть. Такая форма приемлема в случае наличия многочисленных потоков (рис.3).



Условные обозначения:

- ДС – денежные средства;
- НИС – научно-исследовательский сектор;
- КЦ – консалтинговый центр;
- МР – материальные ресурсы;
- ТР – трудовые ресурсы;
- ТР' и ТР'' – трудовые ресурсы соответственно после подготовки (ТР') или переподготовки (ТР'') в вузе;
- РИ – рекламная информация, содержащая сведения о вузе;
- НТИ – научно-техническая информация.

Рис.3. Логистический куст как форма связи высшего учебного заведения с предприятиями.

Для сферы услуг более приемлемо объединение в виде логистического куста. Целью создания логистического куста является максимальное удовлетворение потребностей населения в услугах. При этом направленность услуг может быть различной. Пример логистического куста в рекреационной сфере представлен на рис.4.

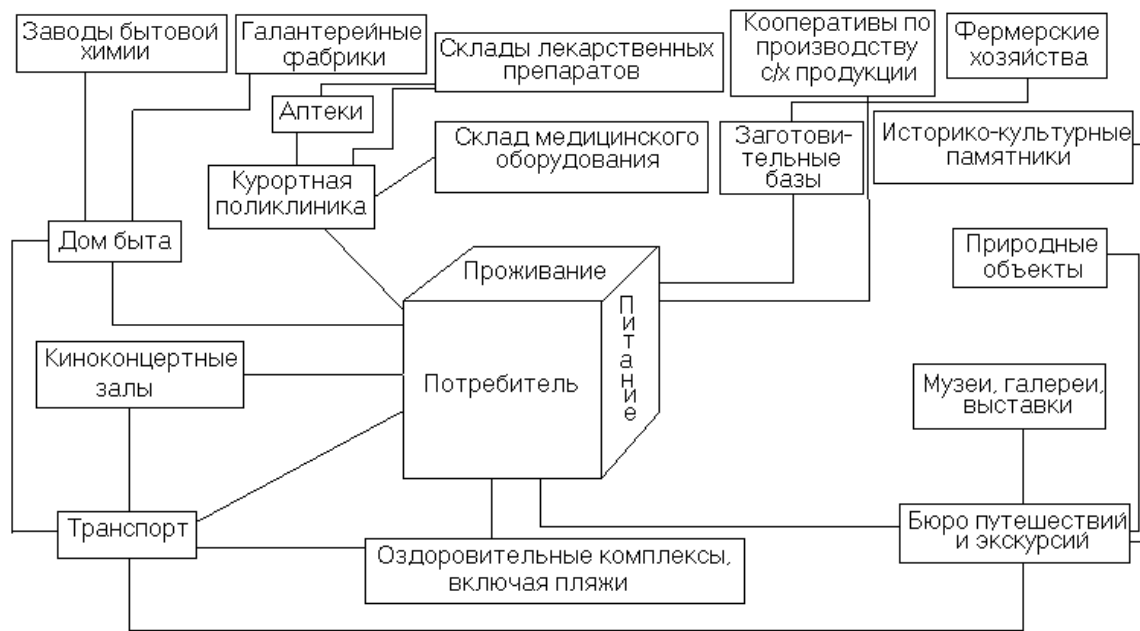


Рис. 4. Логистический куст как объединение рекреационных услуг.

Как известно, изначальной задачей логистики являлось выделение подсистем складирования и транспортировки и объединение их с подсистемой производства на новой основе. Создание логистического куста позволяет централизовать выполнение данных функций в сфере услуг. Таким образом, решаются следующие задачи:

- размещения и хранения запасов;
- использование транспортных средств;
- маршрутизации и др.

При создании логистического куста на первое место выдвигается задача обоснованности вхождения в него той или иной услуги. Включение новой ветви услуг должно быть аргументировано как с социальной, так и с экономической точки зрения. В социальном плане комплекс услуг должен максимально соответствовать потребностям потребителей. В экономическом аспекте требования можно сформулировать следующим образом:

1. Объем услуг (не учитывая новую услугу) не должен уменьшаться.
2. Новая услуга должна быть эффективна, т.е. доходы от неё должны превышать расходы.

Однако данные положения не следует рассматривать догматически. В частности:

- некоторое снижение объема услуг, родственных новой, вполне допустимо;
- в начальный момент реализация новой услуги может носить убыточный характер.

Объединение услуг в форме логистического куста позволяет в некоторой степени нейтрализовать фактор сезонности. Замечено, что наибольшее число обращений за услугами химической чистки и крашения приходится на начало и конец периода ношения летней одежды. В то же время услуги прачечных более популярны в осенне-зимний период. В этот же период по сравнению с весенне-летним больше востребован транспорт для перевозки населения. В остальное время его можно частично «перебросить» в сферу туристско-экскурсионной деятельности. Таким образом, логистический куст является своеобразной формой диверсификации услуг. Это позволяет снизить воздействие фактора риска, что необычайно важно в условиях конъюнктурных колебаний.

Для определения комплексности логистического куста целесообразно использовать показатель емкости, определяемый по формуле:

$$E = \sum_{i=1}^m K_i,$$

где K_i – количество услуг в i -той ассортиментной группе;
 $i = 1, m$ – число ассортиментных групп услуг.

Частным случаем использования комплекса услуг является отдых по путевке. При формировании путевки естественно возникает вопрос, какие услуги следует сюда включить, чтобы приток отдыхающих был максимальным? По нашему мнению, рекомендуется в состав путевки включить 3-4 обязательные услуги, которые пользуются наибольшим спросом. Для находящихся на санаторно-курортном лечении такими услугами являются ингаляция, массаж, одна из электропроцедур. Для туристов это могут быть наиболее распространенные экскурсии. Остальные услуги должны оказываться по желанию рекреантов за дополнительную плату.

Традиционно в состав путёвки входят проживание и питание отдыхающих. Однако уровень данных услуг может быть различным. Кроме того, иногда отдыхающий предпочитает проживать вне рекреационного комплекса или получать двухразовое (одноразовое) питание. Рекреанту следует предоставить возможность самому комплектовать отдых на основе принципа вращающихся колец (рис.5).

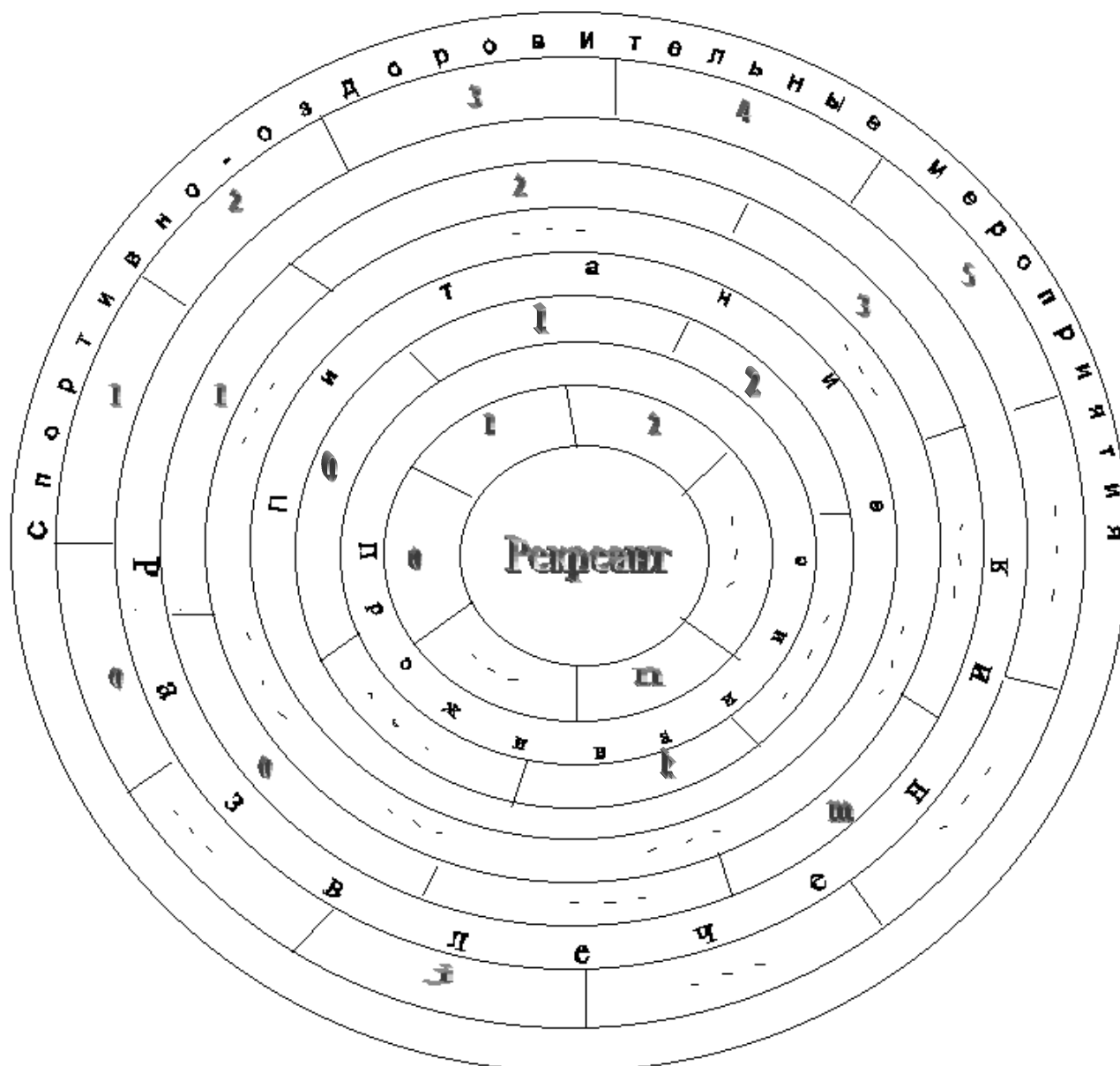


Рис. 5. Формирование «колец услуг».

Принцип состоит в том, что рекреант как бы вращает кольцо и выбирает интересующий его сектор того или иного вида услуг. Причем услуги могут быть разграничены как по уровню обслуживания, например, проживание, начиная от одноместного номера без удобств и заканчивая люксом, так и по сути (различные виды развлечений). Какое-то кольцо услуг рекреанта может не интересовать, тогда он остановит его на положении «0». Сумма стоимости услуг всех секторов и определит общую стоимость путевки.

Создание колец рационально, если диапазон уровней обслуживания достаточно велик. В ином случае используются вращающиеся сектора тора, проекция которого на горизонтальную плоскость представлена на рис. 6.



Рис. 6. Формирование секторов «тора услуг» (проекция на горизонтальную плоскость).

Все рассмотренные выше принципы являются основой обеспечения конкурентоспособности сферы услуг. На уровне логистического куста в качестве индикаторов конкурентоспособности выступают основные показатели по всем входящим в него услугам.

Таблица 1.

Индикаторы конкурентоспособности логистического куста

| Показатели | |
|---|---|
| Абсолютные | Относительные |
| 1. Средний возраст оборудования | 1. Степень износа оборудования |
| 2. Количество механизированного и автоматизированного оборудования | 2. Уровень механизации и автоматизации |
| 3. Количество работников, имеющих специальное образование (категорию, звание мастера и др.) | 3. Квалификационный уровень персонала |
| 4. Выработка работников | 4. Соотношение между выработкой и заработной платой |
| 5. Средняя заработная плата работников | 5. Соотношение между заработной платой и потребительской корзиной |

| | |
|---|--|
| 6. Затраты овеществленного труда | 6. Доля затрат овеществленного труда в себестоимости |
| 7. Затраты живого труда | 7. Доля затрат живого труда в себестоимости |
| 8. Себестоимость услуг (по видам) | 8. Уровень себестоимости услуги по отношению к среднеотраслевому |
| 9. Объем реализации услуг на 1 жителя района (города) | 9. Степень удовлетворения жителей (района, города) в услугах. |
| 10. Прибыль | 10. Рентабельность |

Приведенные в таблице показатели конкретизируются в зависимости от специфики той или иной услуги, например, относительными показателями в общественном питании выступают [4, с. 210]:

- степень удовлетворения потребностей жителей района (города) в общественном питании (по видам);
- прогрессивность оборудования, применяемого в общественном питании;
- уровень годности оборудования, используемого в общественном питании;
- укомплектованность общественного питания квалифицированными кадрами;
- соотношение между средней заработной платой в стране и заработной платой, получаемой работниками общественного питания данного логистического куста.

Показатели, отраженные в таблице, можно назвать факторами конкурентоспособности первого уровня. Однако на выбор потребителя прямое влияние оказывают факторы второго уровня, к числу которых можно отнести время работы комплекса, цены на услуги, качество услуг и др. Формирование логистического куста позволяет сделать данные факторы в большей степени управляемыми.

Литература

1. Гаджинский А.М. Логистика. - М.: ИВЦ «Маркетинг», 1998.
2. Гаджинский А.М. Практикум по логистике. - М.: ИВЦ «Маркетинг», 1999.
3. Семенов А.И. Предпринимательская логистика. - СПб.: Политехника, 1997.
4. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление. - М.: ИНФРА - М, 2000.