

СКОРОБОГАТОВА Т.Н.



КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ СФЕРЫ УСЛУГ В АСПЕКТЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ЛОГИСТИКИ

Всё более важную роль в национальном хозяйстве Украины играет сфера услуг. Её углубление и разветвление выдвигает на первый план вопросы, связанные с определением составляющих конкурентного преимущества как на уровне предприятия, так и в отраслевом и региональном разрезах, а также на уровне всей национальной экономики.

Процесс управления конкурентоспособностью любого предприятия, в том числе и принадлежащего к сфере услуг, схематично представлен на рис.1. Этапы управления агрегированы до уровня 4-х блоков, начиная со SWOT-анализа. Заметим, что SWOT – аббревиатура английских слов «strength» (сила), «weakness» (слабость), «opportunity» (возможность), «threat» (угроза) [8, с. 52-53]. Анализ деятельности конкурентов в сравнении с рассматриваемым предприятием позволяет выявить его сильные и слабые стороны. Анализ потребительского спроса направлен на определение факторов внешней среды, представляющих собой угрозы, так и искусственным окружением. Многообразие и неопределённость факторов вызвали необходимость использования в управлении предприятием концепции логистики, одно из положений которой предусматривает адаптацию логистических систем к нестабильной окружающей среде. В качестве такой системы и выступает предприятие сферы услуг, конкурентоспособность которого определяется адекватностью работы 6-ти правилам логистики. При этом индикаторы деятельности предприятия в отличии от традиционных показателей требуют уточнения (табл. 1).

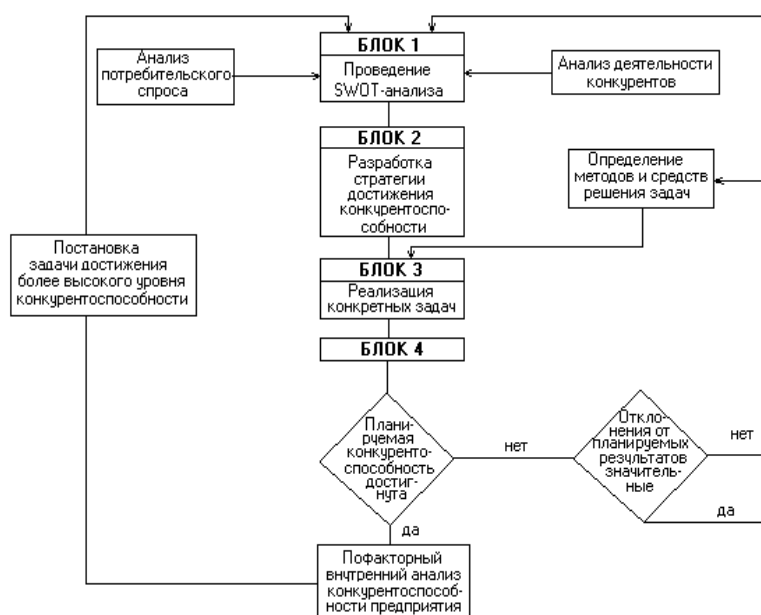


Таблица 1.

Правила логистики в аспекте сферы услуг

№ п/п	Правила логистики	Применение правил в сфере услуг
1.	Груз (требуемый товар)	Соответствие услуги запросам потребителей
2.	Качество	Высокий уровень обслуживания
3.	Количество	Предоставление комплекса услуг
4.	Время	Оперативное обслуживание
5.	Место	Оказание услуги в месте, выбранном потребителем (непосредственно на предприятии, на дому, на работе)
6.	Затраты (минимальные)	Приемлемый уровень цен на услуги

В соответствии с логистическими требованиями разрабатывается стратегия предприятия (рис. 2).



Рис. 2. Элементы стратегии предприятия сферы услуг

Рисунок демонстрирует основные логистические подсистемы предприятия: снабжение (центр расходов) и производство услуг (центр прибылей). Сбытовая логистика в сфере услуг фактически отождествляется с производственной и выделяется в отдельную подсистему лишь для продолжительных социальных услуг (воспитание и образование, охрана здоровья, санаторно-курортные и оздоровительные услуги). Причём небольшие предприятия данными услугами и ограничиваются. Транспортно-складские функции здесь выполняются совместно с другими предприятиями. На более крупных предприятиях возможно выделение складской и (или) транспортной подсистемы. То же касается и подсистемы утилизации отходов (экологической подсистемы).

Особое положение в сфере услуг занимает информационная логистика. В материальном производстве её функции особо значимы в начале производственного цикла (определение тенденций изменения спроса на продукцию) и в конце его (разработка форм стимулирования сбыта). Задачей информационной логистики на предприятии сферы услуг является реклама услуг и сбор заказов населения на их реализацию. Таким образом, информационная логистика обуславливает сам факт функционирования предприятий данной сферы.

Если рассматривать информационную логистику на уровне региона, то её задачей становится информирование населения не только в области сферы услуг, но и во многих других вопросах. В частности, в аспекте экологии на неё возлагаются следующие обязанности:

- 1) сообщение населению данных о состоянии окружающей среды (радиационное излучение, наличие вредных веществ в воде, почве, воздухе и т.д.);
- 2) предоставление сведений о побочных явлениях, связанных с употреблением продуктов питания и лекарственных препаратов;
- 3) организация системы оперативной и качественной передачи, так называемой экологической информации.

Отметим, что экологическую информацию можно условно разделить на:

- 1) законодательно-правовую, определяющую как нормы потребления природных ресурсов, так и величину отходов;
- 2) научную, предназначенную для специалистов;
- 3) массовую, передаваемую населению через периодическую печать и средства массовой информации.

Возвращаясь к уровню предприятия, хочется указать на тесную связь его логистических составляющих. В частности, экологическая служба непосредственно связана с производственной и некоторым образом со складской подсистемой. Следовательно, экологическую подсистему необходимо анализировать не только в качестве отдельного объекта, но и в аспекте производственной и складской логистики.

Характеристика всех указанных подсистем представлена в табл. 2.

Таблица 2.

Специфика назначения логистических подсистем в отраслях сферы услуг

Название подсистемы	Специфика функционирования
Снабженческая	Присутствует во всех отраслях, но имеет разное значение
Производственная	Основа каждой отрасли
Сбытовая	Реальна исключительно для продолжительных социальных услуг
Складская	Применима к туристско-экскурсионным, санаторно-курортным и оздоровительным, а также бытовым услугам, культуре, отдыху и развлечениям, воспитанию и образованию, физической культуре и спорту, охране здоровья. Роль незначительна
Транспортная	Основа пассажирского транспорта. Существенна роль в туристско-экскурсионных услугах. В остальных случаях значительной роли не играет
Информационная	Является отправной точкой работы отраслей, т.к. фактически обеспечивает их функционирование
Экологическая	Учитывается на микроуровне при реализации бытовых и коммунальных услуг. При оказании туристско-экскурсионных, санаторно-курортных и оздоровительных услуг рассматривается на макроуровне

Как подтверждает приведённая таблица, особую роль играет экологическая логистика при оказании туристско-экскурсионных, а также санаторно-курортных и оздоровительных услуг. Её назначение можно рассматривать на уровнях:

а) предприятий сферы услуг, где природные ресурсы являются краеугольным камнем деятельности;

б) всего национального хозяйства, получающего дополнительный доход как за счёт увеличения потока отдыхающих, так и в связи с ростом производительности труда и снижением потерь рабочего времени экс-отдыхающих.

Для определения эффективности экологической логистики результат необходимо сравнивать с затратами, обусловившими его получение. Причём следует принимать во внимание как единовременные затраты (капитальные вложения в строительство объектов природоохранного назначения), так и текущие затраты. К последним относятся расходы на содержание соответствующих технических средств и полигонов захоронения отходов, совершенствование технологии обработки и утилизации отходов и т.д. Текущие затраты традиционно разделяются на постоянные и переменные. Касательно природоохранной деятельности, в состав первых может быть включён расход материалов, идущих на нейтрализацию вредных веществ, вторых, независимых от изменения объёма услуг, — содержание зелёных насаждений (особенно значительны такие затраты при оказании санаторно-курортных и оздоровительных услуг). Кроме того, выделяют прямые, например, содержание установки, предназначенной для уменьшения количества пыли и используемой при производстве определённого вида услуг, и косвенные (очистка горячей воды с механическими примесями) затраты на природоохранные мероприятия.

Укажем, что между экологической и другими подсистемами предприятия возможны противоречия (табл. 3).

Таблица 3.

Противоречия между экологической и другими составляющими предприятия как логистической системы

Предмет разногласия	Противоречия между составляющими логистической системы	
	Экологической и производственной	
Распределение средств	Выделение средств на строительство и эксплуатацию объектов природоохранного назначения	Сосредоточение средств в производственном процессе
Используемые технологии	Безотходные технологии	Дешевые технологии, позволяющие реализовывать услуги, максимально удовлетворяющие спрос
Транспортировка вредных отходов	Экологической и транспортной	
	Оперативная транспортировка наиболее безопасными средствами	Транспортировка с минимальными затратами
Складирование вредных отходов	Экологической и складской	
	Складирование (захоронение) в местах, максимально удаленных от населенных пунктов	Складирование, приближенное к предприятию

В настоящее время основное внимание уделяется природоохранной деятельности предприятий материального производства:

- планируются и финансируются природоохранные мероприятия;
- устанавливаются платежи за загрязнение окружающей среды;
- разрабатываются малоотходные и ресурсосберегающие технологии и т.д.

Но нельзя забывать о том, что оказание некоторых видов услуг также экологически небезопасно. Например, услуги парикмахерских (химическая завивка и окраска волос), прачечных, химической чистки и крашения являются одним из источников загрязнения почвы и, правда, в меньшей степени, воздушной среды. К значительному повышению концентрации вредных веществ в воздухе ведёт реализация услуг транспорта. Побочным явлением такой коммунальной услуги, как снабжение электроэнергией, является электромагнитное излучение. Некоторые виды бытовых услуг (индивидуальный пошив и ремонт обуви, строительство и др.) также негативно воздействуют на окружающую среду.

Всё вышесказанное даёт основание говорить о необходимости разработки соответствующих экологических нормативов или, говоря точнее, эколого-экономических нормативов. Обращаясь к таблице 3, подчеркнём, что распределение средств между логистическими подсистемами предприятия всегда было одной из основных или даже основной проблемой. Критерием распределения здесь выступает экономический интерес основного хозяйственного звена. При выделении же средств на развитие экологической подсистемы руководствуются социальными принципами. Внедрение эколого-экономических нормативов позволит поставить экологическую составляющую в один ряд с другими подсистемами предприятия. Указанные нормативы должны отвечать следующим требованиям:

- предусматривать значительные штрафы за загрязнение окружающей среды так, чтобы предприятию было более выгодно применять безотходную технологию, чем их оплачивать;
- находиться в пределах финансовой возможности предприятия, чтобы оно вообще не отказалось от реализации данного вида услуг.

Для определения таких нормативов необходимо проведение глубоких экологических исследований, а именно:

- выявление наиболее экологически чистых ресурсов, используемых в процессе оказания услуг;
- разработка безотходных технологий реализации услуг;
- определение мест безопасных выбросов и захоронения отходов.

Следует рассмотреть возможность применения к экологической логистике концепции функционально-стоимостного анализа (ФСА). Объектами ФСА могут быть:

- технологии производства услуг;
- материалы, используемые при оказании услуг;
- полигоны захоронения отходов и др.

Причём анализ, выходя за рамки предприятия, оказывающего услуги, осуществляется на отраслевом уровне или на уровне всего национального хозяйства. Исследования фактически перемещаются в область деятельности научных лабораторий, научно-исследовательских институтов и других организаций отрасли «Наука и научное обслуживание» и даже простираются до уровня отраслей материального производства. Таким образом, соблюдаются основные принципы функционально-стоимостного анализа:

- ранней диагностики;
- приоритета;
- последовательности.

На основе экологических исследований устанавливается порядок утилизации отходов. Хотелось бы отметить, что отношение к отходам определяется целью той подсистемы, в плоскости которой они рассматриваются. Другими словами, выявляется возможность с точки зрения:

а) снабженческой логистики – сокращения отходов как резерва производства дополнительного объёма услуг;

б) производственной логистики – переработки и (или) реализации отходов;

в) экологической логистики – уничтожения (захоронения) отходов.

Вопросы проведения экологических исследований, как и многие другие, решает служба логистики, на которую возложены следующие функции:

1. Текущее и оперативное планирование.

А). Расчёт потребностей в материальных ресурсах на основе отчётных данных и прогнозирования изменения спроса.

Б). Составление плана снабжения.

В). Корректировка плана снабжения в соответствии с изменениями потребностей потребителей.

2. Управление материально-информационными потоками.

А). Аналитико-синтетическая обработка информации о поставщиках и выбор поставщиков.

Б). Управленческая обработка заказов клиентов.

В) Анализ данных, полученных путём обратной связи с клиентами.

Г). Учёт и инвентаризация запасов.

Д). Управление отходами.

3. Перемещение товаров и отходов.

А). Размещение и содержание запасов на складе.

Б). Организация поставок.

В). Транспортировка и захоронение вредных отходов.

Основной задачей службы логистики на любом предприятии является формирование рациональной логистической цепи. В сфере услуг привычная логистическая цепь принимает новую форму, становясь логистическим кустом (рис. 3). Логистический куст может быть преобразован в логистическое дерево, если клиент пользуется услугами посредника (посредников). Такая форма логистической цепи присуща длительным услугам.

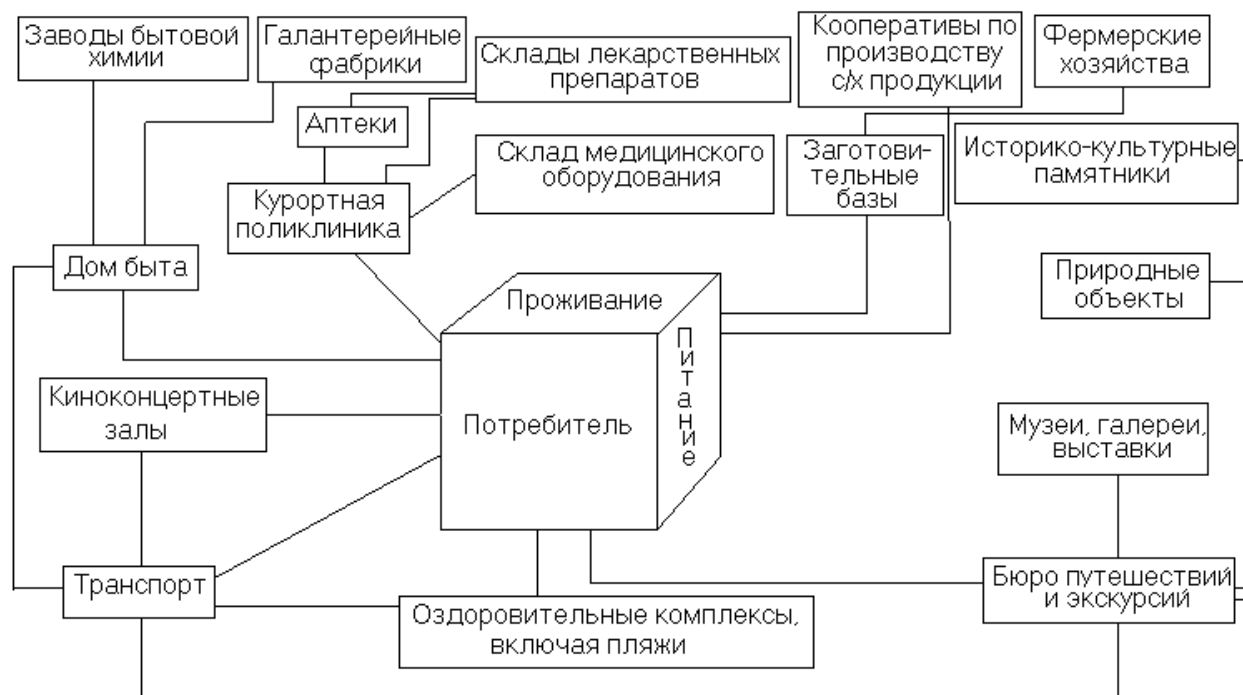


Рис. 3. Рекреационный комплекс как пример логистического куста

Целесообразность образования логистического куста (логистического дерева) следует рассматривать на 3-х уровнях:

1. *С точки зрения потребителя*, должны быть обеспечены как эстетичность (соответствие требованиям композиционной целостности и гармоничности) [7], так и экономичность услуг. Причём в последнем случае имеется в виду экономия не только денежных средств, но и времени. Кроме того, услуги должны быть этичны, то есть персонал обязан соблюдать этические нормы поведения (вежливость, доброжелательность, коммуникабельность и т.д.) [7].

2. *С точки зрения предприятий*, входящих в логистический куст (логистическое дерево), такое объединение должно быть эффективным, т.е. приносить прибыль.

3. *С точки зрения государства*, комплексная реализация услуг должна улучшить их экологичность.

Короче говоря, услуги логистического куста (логистического дерева) должны удовлетворять 5-ти “э” или, более правильно, сумме “3 э + э + э”, т.е. быть:

- эстетичными, экономичными и этичными;
- эффективными;
- экологичными.

Рис. 3 демонстрирует наиболее яркий пример логистического куста – рекреационный комплекс. В его рамках решение экологических проблем, в частности связанных с выбросами отходов, несколько упрощается. Ведь места проживания отдыхающих фиксированы, поэтому их можно снабдить сборниками отходов. При организованном питании круг вопросов становится ещё уже:

- 1) большая часть отходов централизуется в местах приготовления и потребления пищи;
- 2) резко снижается использование разовой посуды.

Вместе с тем добавляется проблема обезвреживания и захоронения или уничтожения просроченных лекарственных препаратов. Её решение возлагается на руководящее звено рекреационного комплекса, контролирующего поликлиники, аптеки, склады лекарственных препаратов.

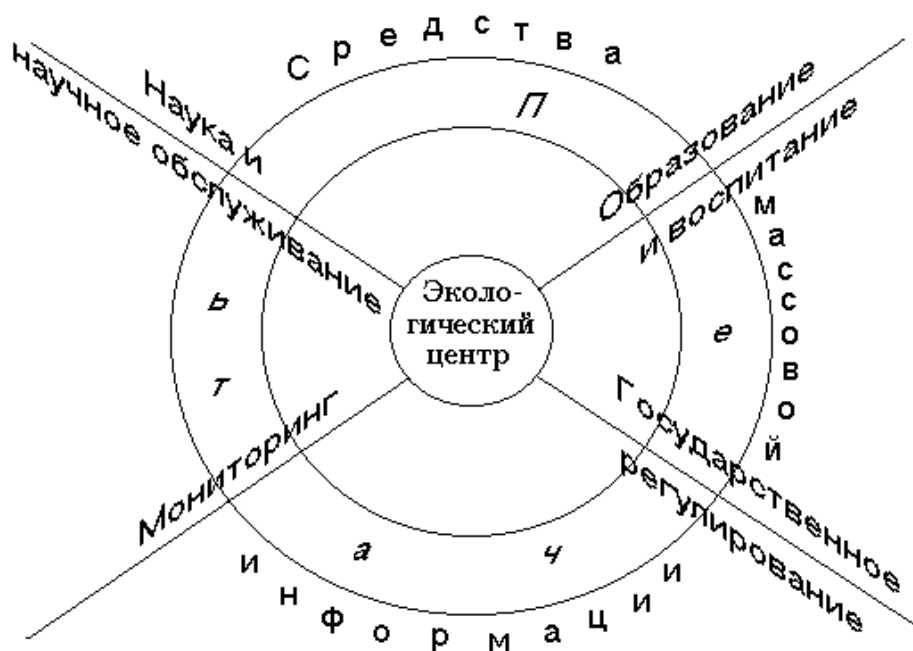
Условием существования рекреационного комплекса во многих случаях является наличие природных ресурсов. Тем важнее становятся меры по охране окружающей среды. Такие меры могут быть направлены на:

а) сохранение природных ресурсов (регулирование потока отдыхающих, времени использования ресурсов, активности ресурсопотребления);

б) восстановление природных ресурсов (проведение различного рода природоохранных кампаний, например, Дня леса, Дня моря, операций типа «Чистый пляж», «Родник», «Овраг»).

В виде логистического куста можно представить и экологический комплекс (рис. 4). В качестве «ветвей» здесь выступают направления экологизации, соединённые через «сплетения листьев» – средства достижения цели.

Рис. 4. Экологический комплекс в виде логистического куста



Среди положительных последствий логистизации далеко не последнее место занимает снижение риска. Можно говорить о риске в технологическом, снабженческом, качественном, ценовом, валютном и других аспектах. Но для нас представляет интерес риск в экологической плоскости. Причём речь идёт не о риске самого предприятия сферы услуг, а о потенциально рискованной ситуации для её клиентов, факторы которой могут различаться как по степени угрозы для здоровья и жизни людей, так и по скорости воздействия на организм человека. Немаловажное значение здесь имеет информационная логистика, являющаяся координатором работы логистических звеньев как в обычной, так и в экстренной ситуации.

В снижении риска особая роль принадлежит экологическим нововведениям. Их можно сгруппировать:

1. По отраслевому признаку – на нововведения в области фотоуслуг, услуг прачечных, парикмахерских, химической чистки и крашения и т.д.

2. По технологическому признаку – на нововведения, предупреждающие появление вредных отходов, и нововведения, направленные на обезвреживание вредных отходов.

Как отмечалось выше, воздействие экологической логистики на сферу услуг не замыкается на предприятии. Весьма важным является оно и на региональном уровне.

Из широкого круга проблем, решаемых экологической логистикой на мезоуровне, выделим две:

- расположение предприятий сферы услуг (имеются в виду предприятия социально-оздоровительного назначения) в наиболее экологически чистых местах;

- установление цен на услуги с учётом экологических факторов.

В целях оптимизации расположения предприятий рационально использовать метод определения центра тяжести. Метод основан на моделировании и аналогичен определению центра тяжести физического тела (1, с. 145-147). В качестве модели используется плоскость, в

уменьшенном виде представляющая рассматриваемый район (материал модели должен быть достаточно лёгким). В местах действия отрицательных экологических факторов укрепляются грузы, размер которых соответствует величине факторного воздействия. Причём в качестве «грузовых показателей» здесь выступают как производственные (выбросы вредных веществ, радиационное излучение и др.), так и бытовые факторы (шум, электромагнитное излучение и т.д.). Затем модель уравнивают. Полученный центр тяжести и определяет искомое место расположения социально-оздоровительных предприятий.

Что касается второй проблемы, то необходимо учитывать частоту и продолжительность оказания услуги. Если услуга разовая и кратковременная, то корректировку цен проводить не рационально. Если же она занимает время, исчисляемое в сутках (например, санаторно-курортные и оздоровительные услуги), то цену целесообразно скорректировать с учётом так называемого экологического коэффициента. Величина коэффициента зависит от экологической чистоты района. Особо следует обращать внимание на ценообразование услуг жилищно-коммунального хозяйства, а именно: цены должны быть строго дифференцированы по районам города. Примером может служить Япония, где такая дифференциация произведена. Кроме того, за нанесённый ущерб жители получают денежную компенсацию [6, с. 67- 68].

При выявлении экологического ущерба нельзя забывать о том, что он может выступать как в явной, так и в скрытой формах. Ущерб в явной форме приводит к сокращению количества природных ресурсов и определяется, исходя из стоимости затрат на их восстановление. Скрытый ущерб проявляется в ухудшении здоровья работников, проживающих на данной территории. С некоторой вероятностью его можно вычислить при анализе динамики выработки и потерь рабочего времени персонала предприятий региона.

В заключении отметим, что экологизация сферы услуг играет несравненную роль, поскольку:

- объектом направленности услуги является сам человек;
- задачей данной сферы является обеспечение отдыха и создание максимальных удобств для жизнедеятельности людей.

Использование логистических принципов в области экологии позволяет сгладить отдельные противоречия, возникающие в процессе развития сферы услуг. Логистическую концепцию можно рассматривать как отправную точку принятия компромиссных решений, что делает необходимым её применение в хозяйственной практике.

Литература

1. Гаджинский А.М. Логистика. – М. 1998.
2. Голиков Е.А. Маркетинг и логистика. – М. 1999.
3. Иванов Ю.Б. Конкурентоспособность предприятия в условиях формирования рыночной экономики. – Харьков. 1997.
4. Мате Э., Тиксье Д. Материально-техническое обеспечение деятельности предприятия. – М.: Прогресс. 1993.
5. Окландер М.А. Контуры экономической логистики. – К.: Наукова думка. 2000.
6. Радиозкологическая безопасность современной цивилизации: социокультурные подходы, информационные технологии, экономические структуры: Тезисы докладов / И.А. Соболев, Е.А. Турлак, М.А. Юрлова и др. – М.: Эномар. 1995.
7. Туристско-экскурсионное обслуживание: ГОСТ Р 50690-94 // Туризм. Экономика и учёт. – 2000. – №9 (27). – С. 3-7.
8. Хоскинг А. Курс предпринимательства: Практическое пособие: Пер. с англ. – М.: Международные отношения. 1993.
9. Экономика, организация и планирование непроизводственной сферы / Под ред. Е.Н. Жильцова. – М.: МГУ. 1987.