

УДК 338.46: 339.144

## СПЕЦИФИКА ЛОГИСТИКИ СФЕРЫ УСЛУГ

Скоробогатова Т.Н.

*Статья посвящена применению логистических принципов к деятельности предприятия сферы услуг. Дано определение логистического куста как разновидности логистической системы. Представлен формализованный аппарат для расчета предела запасов. Показано влияние материально-технического снабжения на результаты деятельности предприятия сферы услуг.*

Ключевые слова: логистическая система, сфера услуг, материально-техническое снабжение.

Эффективное функционирование современного предприятия немислимо без использования принципов логистики. Основываясь на общей теории проектирования систем, логистика конкретизирует и детализирует многие ее положения (табл. 1).

Таблица 1.

Сравнение параметров общесистемного и логистического подходов

Общесистемный		Концептуальные подходы	
		Логистический	
I.	Определение связей-отношений	Распределение элементов по функционально-логическому критерию	
II.	Определение связей-процессов	Целевая направленность материально-информационных потоков	
1.	Содержание связи	Доставка необходимого груза	
2.	Состав связи	Доставка груза определенного качества	
3.	Объем связи	Доставка груза в необходимом количестве	
4.	Период протекания процесса связи	Доставка в нужное время	
5.	Направление связи	Доставка в нужное место	

Таблица подтверждает тезис о вещественно-информационных логистических связях. Действительно, традиционно логистика рассматривалась как система управления материальными и информационными потоками [1, 2, 3, 5, 7, 8]. С развитием и расширением функций логистики сюда стали включать финансовые потоки [4, 6, 9, 10] и даже потоки услуг [4, 9]. Немецкие логистики трактуют данное понятие еще шире, включая в объект управления логистики персонал [12]. Такая теория предполагает хотя бы относительную динамичность кадров. Поэтому наиболее целесообразно ее применение к сфере услуг.

Как известно, сфера услуг объединяет производственную инфраструктуру, торговлю и общественное питание, а также непроизводственную сферу. Производственная инфраструктура функционально связана с логистикой, в

начальный период развития логистики данные понятия иногда даже отождествлялись. Поэтому мы в дальнейшем будем рассматривать возможность применения логистического подхода к основным составляющим сферы услуг, объединяя их под этим же названием.

Следует отметить, что проектирование концепции логистики на сферу услуг особенно актуально для регионов, где названные отрасли играют приоритетную роль. Наглядным примером может служить экономика Крыма, ведущим звеном которой, безусловно, является рекреационное хозяйство. Среди направлений по его реанимации не последнее место займет логистизация.

Краеугольным камнем логистического подхода является создание логистических систем. Логистической системой на микроуровне можно считать предприятие. Предприятие материального производства включает снабженческую, производственную и сбытовую составляющие. В отличие от него, предприятие сферы услуг объединяет снабженческую и производственную подсистемы, что обусловлено совпадением времени производства и реализации услуг. Согласно данному положению, логистическая система рассматривается в узком виде. В расширенном виде, кроме названных составляющих, она включает транспортную, складскую и экологическую подсистемы. В широком виде логистическая система представляет собой совокупность как рассмотренных выше функциональных, так и обеспечивающих подсистем (кадровую, правовую, информационную, эргономическую и др.)

Известно, что логистические системы в материальном производстве выступают в качестве логистических цепей как в прямом (производитель – потребитель), так и в эшелонированном (производитель – посредник – потребитель) виде [1, 2, 4]. Построение логистических цепей в сфере услуг зависит от специфики услуги, точнее говоря, комплексности. Если для простой услуги (торговля, общественное питание, физкультура и спорт и т.д.), логистическая система выглядит в виде логистической цепи, то сложную услугу графически можно изобразить как логистический куст. На рис. 1 представлено такое изображение рекреационного обслуживания. Услуги проживания и питания здесь непосредственно связаны с потребителем. На рисунке они не конкретизированы, так как зависят от цели и класса обслуживания.

Приведенная схема еще раз убеждает, что организация процесса снабжения в сфере услуг по сравнению с материальным производством более сложная. Это объясняется следующими причинами:

- поставкой малыми партиями;
- многообразием видов материальных ресурсов;
- в отдельных случаях исключительностью ресурсов;
- нецелесообразностью создания запасов для некоторых видов материальных ресурсов.

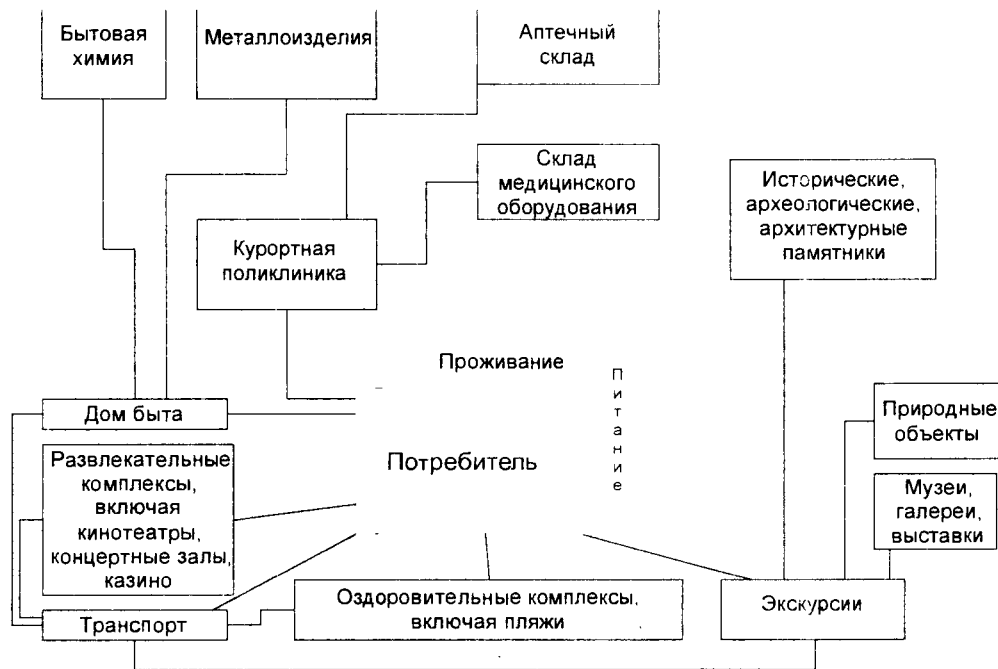


Рис. 1. Схематическое изображение рекреационной услуги в виде логистического куста.

Логистизация дает основание для более тесной связи снабжения и производства, что положительно влияет на конечные показатели деятельности предприятия (рис. 2).

Данный рисунок концентрирует внимание на основной проблеме снабжения – управлении запасами. Действительно, заниженные запасы нередко бывают причиной простоев, что соответственно отражается на финансовых результатах: экономически неоправданных расходах на оплату простоев и снижении выручки от уменьшения выпуска продукции. Кроме того, следует принимать во внимание инфляцию, оказывающую непосредственное влияние на стоимость запасов. В то же время присутствие запасов требует затрат на содержание складских помещений, включая зарплату персонала, а также связывает оборотный капитал предприятия. Нельзя не учитывать и величину потенциального ущерба, возникающего вследствие порчи материалов, стихийных бедствий и т.д. Все это находит отражение как в прибыли от основной реализации, так и во внереализационной прибыли. При управлении материальными запасами практически постоянно следует сопоставлять расходы на их содержание с потерями от дефицита. В значительной степени такое положение касается и рекреационных предприятий, где делается исключение лишь для сферы питания (об этом будет сказано ниже). Размер остальных запасов, определяющих хозяйственную и транспортную деятельность, необходимо рассчитывать на основе среднесуточного потребления материалов и объема реализации услуг. При планировании запасов исходят из их базового объема и

коэффициента, корректирующего размер соответственно с объемом реализации (формула 1).

$$P + Z \cdot Q \cdot A + d \cdot S \cdot Q \left( \frac{TP + 100}{100 \cdot 2} \right) \leq V(t_{\max} - \bar{t}) \cdot \left( \sum_{i=1}^n Pr_i + \sum_{j=1}^m W_j \right) + S \cdot Q \cdot A \cdot \frac{TP}{100} \quad (1),$$

где:

$P$  – потери от иммобилизации денежных средств, вложенных в запасы;

$Z$  – затраты на содержание единицы запасов;

$Q$  – базовый объем запасов материала в натуральном выражении;

$A$  – коэффициент, учитывающий изменение объема реализации;

$d$  – доля потенциального экономического ущерба в общей стоимости запасов.

$S$  – стоимость единицы запасов на начало периода;

$TP$  – темп прироста инфляции за рассматриваемый период;

$V$  – частота поставок за рассматриваемый период;

$t_{\max}$  и  $\bar{t}$  – соответственно максимальный фактический и средний интервалы поставок;

$Pr_i$  – ежедневная прибыль, получаемая от  $i$  – ой услуги, для реализации которой необходим материал;

$i=1, n$  – виды услуг;

$W_j$  – оплата простоев  $j$  – му работнику;

$\bar{j}=1, m$  – количество работников, имеющих простой из-за отсутствия материала;

Такой коэффициент по сути является произведением коэффициентов, учитывающих изменение объема в связи с ростом (снижением) доходов населения, изменением соотношения спроса и предложения по данному виду услуг, повышением престижа данного предприятия сферы услуг и др.

С учетом вышесказанного формула (1) преобразуется следующим образом:

$$P + Z \cdot Q \cdot \prod_{k=1}^7 A_k + d \cdot S \cdot Q \left( \frac{TP + 100}{100 \cdot 2} \right) \leq V(t_{\max} - \bar{t}) \cdot \left( \sum_{i=1}^n Pr_i + \sum_{j=1}^m W_j \right) + S \cdot Q \cdot \prod_{k=1}^7 A_k \cdot \frac{TP}{100} \quad (2),$$

где  $A_k$  при:

$k=1$  - коэффициент, учитывающий изменение доходов населения;

$k=2$  - конъюнктуру рынка по данному виду услуг;

$k=3$  - отраслевой и территориальный рейтинг

предприятия;

$k=4$  - рост (снижение) численности постоянного населения;

$k=5$  - изменение численности рекреантов;

$k=6$  - фактор сезонности (если за базовый период

принят год,  $A_6=1$ );

$k=7$  - ценовой фактор.

Рационализация снабжения в сфере услуг, наряду с такими очевидными результатами, как уменьшение расходов на хранение и транспортно-заготовительных расходов, а также снижение потерь от порчи продуктов, дает и дополнительный эффект. Такой эффект, связанный с поставкой свежих продуктов, привлекает дополнительных клиентов, отводящих приоритетную роль питанию. Эффект возникает в торговле продовольственными товарами и общественном питании, а также в непосредственно связанных отраслях, например в рекреационном обслуживании. Необходимо отметить и значимость расширения ассортимента услуг, обусловленного сотрудничеством с новыми поставщиками. Это можно рассматривать как фактор повышения объема реализации всех видов услуг, но особенно комплексных, в первую очередь, все тех же рекреационных. В конечном итоге логистизация предприятий сферы услуг увеличивает число потребителей, уменьшает разрыв между фактическим и ожидаемым уровнем оказываемых услуг.

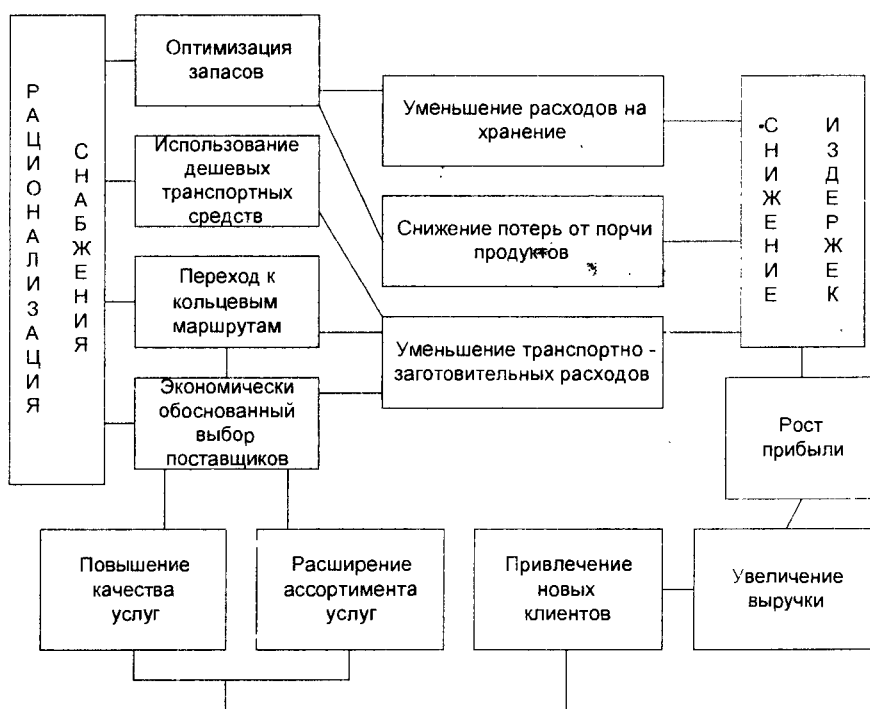


Рис.2. Влияние материально-технического снабжения на результаты деятельности предприятия сферы услуг.

### Список литературы

1. Гаджинский А.М. Логистика – М.: ИВЦ «Маркетинг», 1998. –228с.
2. Гаджинский А.М. Основы логистики. – М.: ИВЦ «Маркетинг», 1995. –124с.
3. Гордон М.П., Карнаухов С.Б. Логистика товародвижения. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1999. – 208с.
4. Кальченко А.Г. Основы логистики. - К.:Товариство «Знання», КОО, 1999. – 135с.

5. Колобов А.А., Омельченко И.Н. Основы промышленной логистики. – М.: Издательство МГТУ им. Н.Э. Баумана, 1998. – 116с.
6. Костоглодов Д.Д., Харисова Л.М. Распределительная логистика. - Ростов-на-Дону: Экспертное бюро, 1997. – 127с.
7. Крикавський С. Логістика підприємства. – Львів: Державний університет «Львівська політехніка», 1996. – 160с.
8. Логистика / Под ред. Б.А. Аникина. – М.: ИНФРА – М, 1997. – 327с.
9. Основы логистики / Под ред. А.Б. Миротина и В.И. Сергеева. – М.: ИНФРА – М, 1999. – 200с.
10. Семенов А.И. Предпринимательская логистика. - СПб.: Политехника, 1997. – 349с.
11. Смолкин А.М. Менеджмент: основы организации. – М.: ИНФРА – М, 1999. – 248с.
12. Экономика предприятия: Перевод с нем. – М.: ИНФРА – М, 1999. – 928с.

#### **Анотація**

***Скоробогатова Т.М. Специфіка логістики сфери послуг.***

*Стаття присвячена застосуванню логістичних принципів до діяльності підприємств сфери послуг. Надано визначення логістичного куца як різновиду логістичної системи. Розкритий формалізований апарат для розрахунку границі запасів. Показано вплив матеріально-технічного постачання на результати діяльності підприємства сфери послуг.*

Ключові слова: логістична система, сфера послуг, матеріально-технічне постачання.

#### **Summary**

***Scorobogatova T.N. Peculiarity of logistics in the service sector***

*This article is devoted to applying of logistical methods to enterprise activity of the service sector. The term of logistical shrub as a form of logistical system is defined. The formalized apparatus of calculation of stock-in-trade limits is introduced. The influence of material and technical supplying on the results of activity of service sector enterprise is shown.*

Key words: logistical system, service sector, material and technical supplying.