

продукції, що його утворює, а транспортно-експедиційними посередниками – дотримання термінів доставки, відсутність у вантажних партіях ушкоджень, нестач, то для оцінки виконання договірних зобов'язань з постачання продукції застосовується комплексний показник, що визначається як добуток трьох часткових показників виконання плану поставок: за термінами, асортиментом і якістю. При цьому часткові показники необхідно узгодити між собою. Це означає, що при аналізі виконання зобов'язань за асортиментом варто враховувати лише ту частину ресурсів, що надійшла в строк, а частку ресурсів, що відповідає вимогам за якістю, визначити тільки як продукцію, поставлену за асортиментом.

Комплексний показник виконання зобов'язання з поставок матеріальних ресурсів розраховується за формулою:

$$K_{\text{ком}} = (1 - K_c) K_{\text{ас}} K_k,$$

де K_c – коефіцієнт виконання зобов'язання за поставки у встановлені терміни; $K_{\text{ас}}$ – коефіцієнт виконання зобов'язань за асортиментом; K_k – коефіцієнт виконання зобов'язань за якістю продукції.

Розрахунок відповідного показника дозволить оцінити роботу постачальника і, при необхідності, розробити логістичне рішення щодо вибору перспективного постачальника для підвищення надійності заготівельної системи підприємства.

1. Харольд Е. Фирон, Майкл Р. Ліндерс. *Управление снабжением и запасами, логистика*. СПб, 1999. 2. Соколов В.В. *Компьютеризация народного хозяйства*. М., 1993. 3. Осипова Л.В., Синяева И.М. *Основы коммерческой деятельности*. М., 1997.

УДК 338.33 : 303.68

Т.Н. Скоробогатова

Таврійський національний університет ім. В.І. Вернадського

ДЕЯКІ КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЛОГІСТИКИ СФЕРИ ПОСЛУГ

© Скоробогатова Т.Н., 2001

Розглянуто новий напрямок в теорії та практиці логістики – сфери послуг. Показані її основні відмінності від логістики матеріального виробництва, порядок формування логістичного куща як нової форми логістичного ланцюга. Проаналізовано комплексність послуг на рівні міста.

This article is devoted to a new direction in the theory and practice of logistics – logistics of sphere of services. It's fundamental distinctions from logistics of material production are shown. The order of forming of logistics bush as a new form of logistics chain is considered. Complex of services on municipal level is analyzed.

У більшості випадків виникнення нових концепцій пов'язано із потребами національного господарства загалом або його окремих галузей. Сучасні умови, що підняли на гребінь хвилі потреби в інтеграції, викликали необхідність використання логістичних принципів у всіх сферах економіки.

«Відповідно до одного з поглядів, об'єктом дослідження і управління в логістиці може бути будь-який економічний потік...» [3,с.13-14]. Як економічні потоки розглядаються

традиційні матеріальний із супутніми інформаційним і фінансовими потоки і потік трудових ресурсів. Сюди ж можна віднести і потік послуг (сервісу), що свідчить про утворення в логістиці нової гілки – логістики сервісу. Базуючись на традиційній логістиці, логістика сфери послуг має і свою специфіку (табл.).

Розглянемо подані в таблиці положення більш докладно. Почнемо з того, що на відміну від тривалого виробничого циклу в матеріальній сфері процес надання послуги нетривалий. Тому тут роль логістики зводиться до функцій управління, а саме управління:

- якістю обслуговування;
- процесом надання послуги;
- процедурами замовлень.

Менш актуальними (за винятком торгівлі і громадського харчування) стають складування й управління запасами.

Вищевказане обумовлює розв'язання таких завдань:

- розширення видів і елементів послуг,
- правильний вибір постачальників матеріальних ресурсів.

Зазначимо, що в сфері послуг між стадіями постачання і виробництва (реалізації) можлива перерва, що знижує оборотність оборотних коштів (рис.1). Тому, якщо в сфері матеріального виробництва основним завданням є скорочення тривалості процесів виробництва і збуту, то в сфері послуг – оперативне залучення коштів у господарський оборот.

Порівняння традиційної логістики і логістики послуг

Концептуальні положення	Логістика	
	Традиційна	Сфери послуг
Функції логістики	Управлінські і технологічні	Управлінські
Об'єктна база	Матеріальні потоки	Сервісний потік як окремий випадок нематеріального потоку
Структура логістичної системи	Складна	Проста
Логістичні підсистеми	А. Постачання Б. Виробництво В. Збут	А. Постачання Б. Виробництво (реалізація)
Кількість підприємств, що складають логістичну систему	Мала	Велика
Просторове розташування елементів логістичної системи	Логістичний ланцюг	Логістичний куш
Оптимізація логістичної системи	Скорочення	Розширення
Період активізації реклами	Після технологічного процесу	До технологічного процесу
Розташування елементів системи на одній території	Не обов'язково	Обов'язково
Логістичний мікс	Доставка необхідного товару потрібної якості, у необхідній кількості, у потрібний час і місце, із мінімальними витратами	КПКВЦ: комплексна послуга відповідної якості, надана споживачу в зручний для нього час за прийнятною ціною *

* Мікс пропонується автором

Особливості сфери послуг обумовлюють і час рекламної діяльності. У матеріальному виробництві пік рекламної компанії припадає на період реалізації, хоча починається вона, безумовно, із моменту запуску виробництва. Реклама в сфері послуг передує технологічному процесу, обумовлюючи самий факт його існування.

Для характеристики диспозиції елементів логістичної системи автором пропонується поняття логістичного куща як специфічній, властивій сфері послуг, формі логістичного ланцюга. Прикладом логістичного куща може бути рекреаційний комплекс, де від центру (звичайно місце проживання відпочиваючих) відходять гілки культурно-розважальних і оздоровчих послуг.

Порядок формування логістичного куща поданий на рис 2.

Зупинимося більш докладно на етапі прогнозування потреб у послугах.

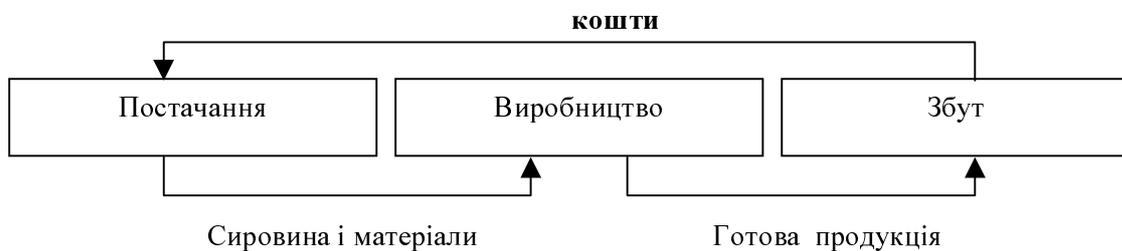
Прогнозування можна умовно розділити на 2 етапи:

- 1) прогнозування подій;
- 2) прогнозування результатів.

Перший етап являє собою якісний опис подій, які можуть статися, із зазначенням ступеня їхньої ймовірності. На другому етапі здійснюється прогноз за формулою:

$$P = \sum_{i=1}^n B_i \cdot C_i,$$

де P – прогнозований результат, B – ймовірність події, C – ступінь впливу події на результат, $i = 1, n$ – аналізовані події.



а) виробнича сфера



б) невиробнича сфера

Рис. 1. Кругообіг оборотних засобів у виробничій (а) та невиробничій (б) сферах

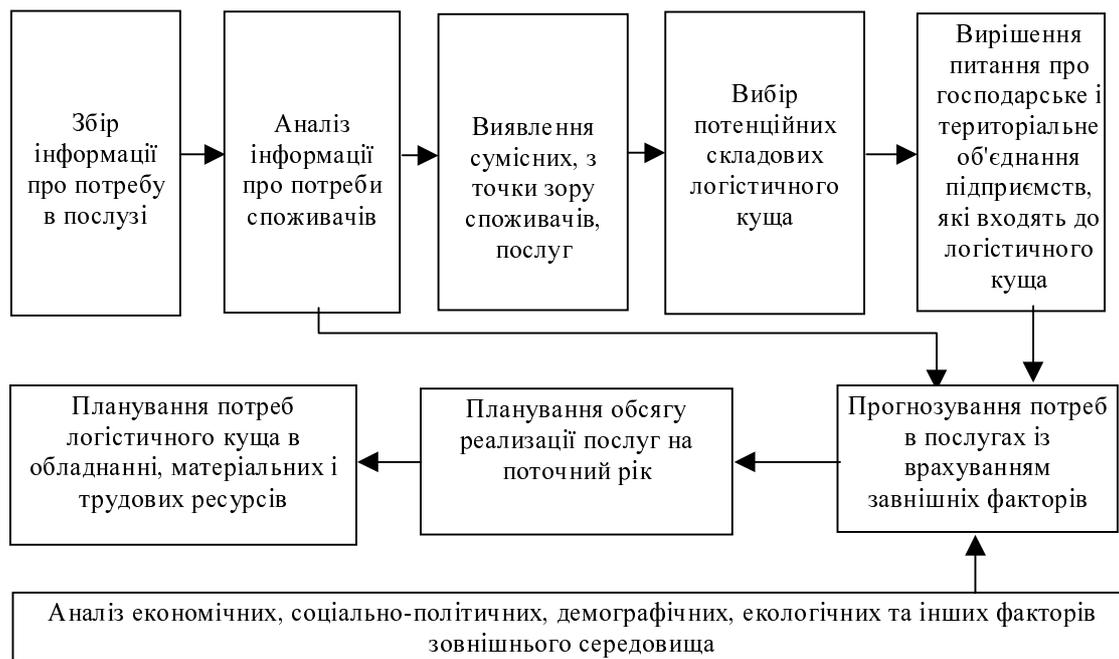


Рис. 2. Порядок формування логістичного куша

Правильний прогноз припускає точне урахування чинників ризику. Залежно від рівня господарської ієрархії ризик обумовлюють різноманітні чинники (рис. 3)

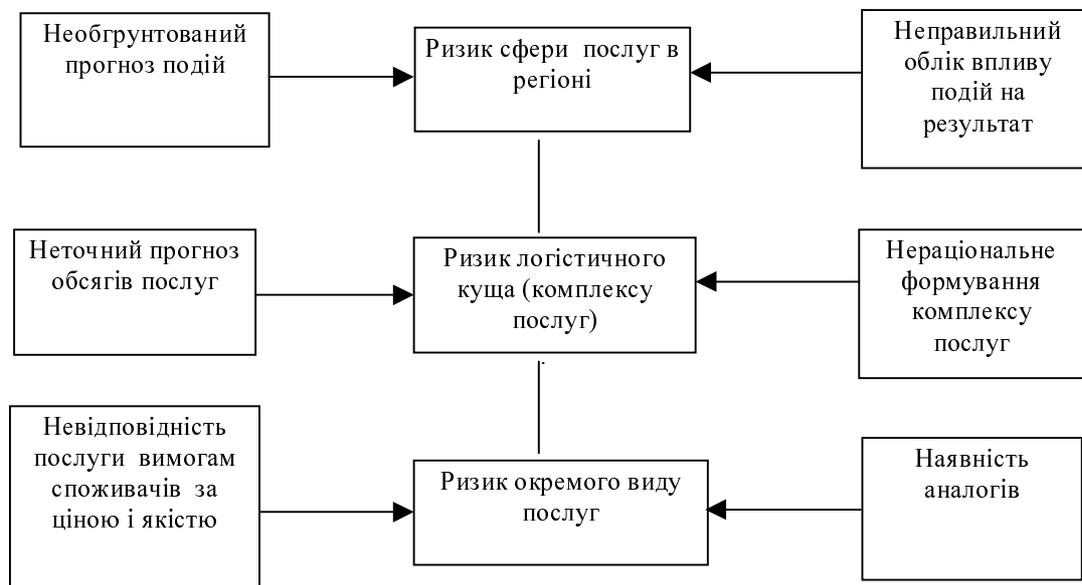


Рис.3. Ієрархія ризику сфери послуг

Слід зазначити, що відхилення фактичних обсягів послуг щодо планових залежить від специфіки послуги. Менші відхилення спостерігаються серед послуг освіти й охорони здоров'я, обсяг яких визначається чисельністю, статеві-віковим складом населення і до деякої міри прибутками (для платних послуг). На коливання ж таких послуг, як рекреаційні, впливає велика група чинників (економічних, соціально-політичних, екологічних).

Цікавий той факт, що саме формування логістичного куща можна розглядати як один із напрямків зниження ризику, зокрема його фінансової складової. Дійсно, утворення логістичного куща створює умови для співробітництва з фінансово-кредитними установами, особливо в тих випадках, коли діяльність підприємств сфери послуг сезонна. У період міжсезоння такій установі передаються кошти, за що воно кредитує логістичний кущ у пікові моменти або наприкінці сезону.

На регіональному (міському) рівні декілька логістичних кущів утворюють логістичний чагарник. Створення логістичного чагарнику дозволяє:

- оперативно збирати й аналізувати інформацію про послугу;
- визначати сегмент споживачів;
- виявляти претензії споживачів;
- переміщати ресурси в логістичні кущі, де послуги найбільше потрібні.

У сучасних умовах логістичний чагарник забезпечує конкурентоспроможність підприємств сфери послуг. Проте тут виникає загроза кущової конкуренції, тобто конкуренції між окремими комплексами (кущами).

Сьогодні логістизація сфери послуг тільки починається. Наприклад, у Сімферополі більшість підприємств сервісу надає тільки одну послугу, серед них послуги:

- | | |
|---|--------------------|
| – побутові | – 98 підприємств; |
| – житлового господарства | – 44 підприємства; |
| – виховання й освіти | – 35 підприємств; |
| – культури, відпочинку і розваг | – 29 підприємств; |
| – зв'язку | – 25 підприємств; |
| – інші | – 24 підприємства; |
| – пасажирського транспорту | – 24 підприємства; |
| – охорони здоров'я | – 21 підприємство; |
| – правові, установ банків України, посередницькі при приватизації, купівлі, продажу й обміні нерухомості і власного майна | – 13 підприємств; |
| – фізичної культури і спорту | – 6 підприємств; |
| – туристсько-екскурсійні | – 5 підприємств; |
| – санаторно-курортні й оздоровчі | – 2 підприємства. |

Інші підприємства реалізують 2 (42 підприємства), 3 (9 підприємств), 4 (3 підприємства), 5 (2 підприємства) і навіть 6 (1 підприємство) видів послуг. Причому найбільше поєднуваними є побутові послуги і послуги житлового господарства (виконуються в комплексі 18 підприємствами), що значною мірою пояснюється їхнім попереднім об'єднанням. Крім того, 8 підприємств одночасно реалізують послуги транспорту і зв'язку, що мають загальну комунікативну спрямованість. Варто зазначити те, що побутові послуги комплексні за своєю природою, тому серед підприємств, пов'язаних із побутовим обслуговуванням, біля 22 % надають від 2 до 9 видів побутових послуг. Тут важко виділити сполучуваність послуг. Винятком, мабуть, є тандем ремонту радіотелевізійної, аудіо-відеоапаратури і комп'ютерної техніки з послугами прокату. Найбільш автономними є

послуги з ремонту і технічному обслуговуванню транспортних засобів, послуги перукарень, перевезення вантажів для населення.

Дані послуги дійсно специфічні. Але за певних умов навіть вони, не говорячи вже про послуги, що тяжіють до комплексності, можуть бути інтегровані в логістичний куш.

При утворенні логістичних кушів варто враховувати особливості міста. Так, для Сімферополя доцільно формування рекреаційного комплексу, куди б входили послуги культури, відпочинку і розваг, туристсько-екскурсійні, фізичної культури і спорту. У такому великому курортному місті, як Ялта, їх можна об'єднати із санаторно-курортними послугами. У місцях відпочинку, де немає постійних жителів, до зазначених послуг резонно додати послуги побуту і зв'язку.

Чи завжди доцільно об'єднання послуг? Так, якщо це дає економічний і соціальний ефект. Економічний ефект виражається в підвищенні таких показників, як виробіток, фондівіддача, кількість оборотів оборотних коштів і, нарешті, рентабельність. Соціальний ефект відбиває зручність комплексу послуг для споживачів, що в результаті призводить до того ж економічному ефекту.

Відзначимо, що іноді ефективним виявляється об'єднання, на перший погляд, несумісних послуг, наприклад, виховання й освіти з побутовими послугами. Тому в сфері послуг, як у жодній іншій галузі, на перший план повинна ставитися думка споживачів. Для цього варто проводити інтерв'ювання, очне і заочне анкетування тощо.

Утворення логістичного куща не передбачає позбавлення підприємств господарської свободи. Тут можливо як об'єднання підприємств у товариства, так і зберігання ними права юридичної особи.

Зазначимо, що в даний час у сфері послуг переважають підприємства, що мають колективну форму власності. Як підтвердження цьому наведемо дані по Сімферополю, де такі підприємства становлять 57,8 %. Для порівняння до приватної форми власності належать 15,3 %, до державної – 26,9 % підприємств. Серед підприємств колективної форми власності сьогодні переважають товариства з обмеженою відповідальністю, що становлять 15,0 %, і відкриті акціонерні товариства, що становить 11,6 % від загальної кількості підприємств. Менш популярною стала така форма підприємства, як кооператив (2 %) [1].

Варто сказати, що логістизація сфери послуг пов'язана з багатьма складностями:

- більшість підприємств належать до малих, тому порівняно легко відкриваються і закриваються;
- комплексність підприємств різноманітна; підприємства належать різним формам власності.

Особлива складність полягає у вирішальній ролі людського чинника в даній сфері. На думку групи авторів, що розглядають проблеми фармацевтичного ринку, конкурентоспроможність підприємства визначається трьома «Т»: товар, праця (труд), творчість [2, с.28]. На нашу думку, для сфери послуг більш прийнятне правило 5-ти «Т»: праця (труд), талант, терпіння, творіння, тонус. Іншими словами, результат роботи працюючого і талановитого персоналу підприємства, який терпляче ставиться до клієнта, можна назвати творінням, що, безсумнівно, підвищує тонус споживача (рис.4).

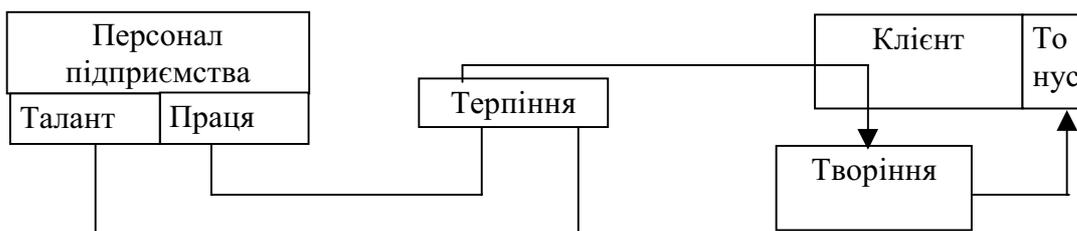


Рис.4. Схема реалізації правила «5-ти Т» на підприємстві сфери послуг

Отже, специфіка сфери послуг значно гальмує процес логістизації. Проте розробка нових, придатних для даної галузі, форм логістизації, безсумнівно приведе до успіху.

1. Звіт про обсяг платних послуг, наданих населенню за 2 квартал 2000 р. Сімферополь: Головне управління статистики в АРК. 2. Максимкіна Е.А., Лоскутова Е.Е., Дорофеева В.В. Конкурентоспособность фармацевтической организации в условиях рынка. М.: МЦФЭР, 1999. 3. Михайлова О.И. Введение в логистику. М., 1999.

УДК 339.188.4

Л.А. Сорока, А.І. Садовий, Г.І. Ільчук*

Національний університет «Львівська політехніка»

*Західноукраїнський колегіум

СІТКОВА МОДЕЛЬ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДОСЛІДЖЕННЯ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРЕДОВИЩА ПІДПРИЄМСТВА

© Сорока Л.А., Садовий А.І., Ільчук Г.І., 2001

Пропонується сіткова модель як один із можливих апаратів дослідження логістичної системи підприємства, що подана у вигляді логістичного ланцюга. Формально модель логістичного ланцюга підприємства подається орієнтованим графом, параметрами якого є час і вартість, причому розглядається модель, що передбачає багатоваріантність параметрів сіткового графіка. Розглянуто алгоритм оптимізації сіткової моделі логістичного ланцюга.

It is offered network model as one from possible devices of research logistic of system of the enterprise, which submitted as logistic of a circuit. Formally model logistic of a circuit of the enterprise is submitted focused line, which parameters are time and cost. The model is considered which provides multialternativeness of parameters network of the diagram. The algorithm of optimization network of model logistic of a circuit moves.

Істотним чинником реалізації заходів, спрямованих на збільшення економічної ефективності постачання, виробництва і збуту, можна вважати логістику. Підприємство, що хоче в умовах постійно зростаючої конкуренції утриматися зі своєю продукцією на ринку, повинно, крім постійної турботи про якісні параметри своїх виробів або послуг, впроваджувати такі внутрішні організаційні механізми свого функціонування, які б сприяли