

УДК 65.012.34 : 338.46

СПЕЦИФИКА ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ЦИКЛОВ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ*Скоробогатова Т.Н.*

Статья посвящена сравнению функциональных логистических циклов в сфере обслуживания населения и в материальном производстве. Подробно рассмотрены отличительные особенности продукции, производственной услуги и услуги населению. Показано место стандартов в сервисных логистических циклах.

Ключевые слова: *сфера обслуживания населения, функциональный логистический цикл, производственная услуга, услуга населению, стандартизация*

Современный экономический период характеризуется развитием сферы обслуживания населения. Немаловажное значение при этом имеет проникновение сюда принципов логистики. Практическое значение логистизации сферы обслуживания населения непосредственно связано с организацией функциональных циклов.

Отметим, что наиболее распространенным является выражение «цикл (время) выполнения заказа» [1, 2, 3, 4]. В работах Миротина Л.Б. и Ташбаева Ы.Э. [2, 3] используется также термин «цикл обслуживания потребителей». Однако авторы рассматривают его лишь в теоретическом плане. Понятие функционального логистического цикла, изредка встречающиеся в зарубежной литературе, например [5], можно назвать широким и в тоже время имеющим реальную основу.

Целью статьи является рассмотрение функциональных логистических циклов в сфере услуг населению и сравнение их с одноименными циклами в материальном производстве. Соответственно цели, формулируются следующие задачи: выявление и анализ специфики услуг в материальном производстве и сфере обслуживания населения, сравнение основных параметров логистических функциональных циклов в материальном производстве и сфере обслуживания населения. Естественно, что функциональный цикл в материальном производстве связан с производственными услугами. Такая услуга явно ближе к продукции, чем услуга населению (табл. 1.). В материальном производстве выделяют функциональные циклы в: снабжении, физическом распределении, материально-техническом обеспечении [5, с. 67-73]. Последний из циклов, определяющий перемещение материалов и полуфабрикатов внутри предприятия, в сфере услуг населению отсутствует. Физическое же распределение в сервисе заменяется непосредственным исполнением услуг. Таким образом, здесь выделяется два функциональных цикла в: снабжении и реализации услуг.

Сложность функционального цикла в снабжении зависит от однородности оказываемых услуг, что, в свою очередь, определяет количество поставщиков. При этом работа с оптовыми посредниками значительно упрощает конфигурацию. Небольшие однопрофильные предприятия сферы услуг населению часто работают только с одним посредником. Функциональный цикл в процессе реализации услуг, по сравнению с физическим распределением, более стохастичен, что объясняется следующими причинами:

1. Огромным количеством потребителей услуг.
2. Нерегулярностью спроса на услуги.
3. В большинстве случаев, требованием сиюминутного выполнения услуги.

Уменьшение влияния первого фактора возможно за счет четкого выделения секторов потребителей. Второй фактор отражает колебания спроса на протяжении различных периодов: дня, недели, сезонов года, что предполагает учёт влияния временных рисков. Снизить действие последнего из приведенных факторов поможет скидка на заранее заказываемую услугу.

Отметим, что в сервисных предприятиях связь функциональных циклов в снабжении и реализации услуг намного теснее, чем в материальном производстве между снабжением и физическим распределением. Во-первых, в сервисе отсутствует промежуточный функциональный цикл – материально-техническое обеспечение. Во-вторых, стохастичность потребления услуг влияет и на организацию снабжения предприятия сервиса. Во многих случаях снабжение производится «под услугу» (это, конечно, касается заранее заказываемых услуг).

Такое положение обостряет проблему управления запасами в сфере обслуживания населения, где запасы фактически определяют пороговый уровень обслуживания. Здесь необходимо найти «острие бритвы»

между расходами на приобретение ресурсов, увеличивающими стоимость логистического функционального цикла, и эффективным обслуживанием потребителей.

Таблица 1.

Сравнение продукции, производственной услуги и услуги населению

Отличительный признак	Вид товара		
	Продукция	Услуга	
		Производственная	населению
1	2	3	4
1. Дифференциация предприятий по конкурентным позициям	существует для большинства номенклатуры продукции	в основном определяется скоростью (а соответственно и ценой) доставки	в большей степени актуальна для общественного питания, бытовых услуг (кроме коммуникаций) и отдыха
2. Субституты	существуют	в основном существуют	не существуют в полной мере
3. Степень определенности	высокая	в зависимости от стандартизации, но ближе к высокой	низкая
4. Предварительная оценка при приобретении	возможна	в целом возможна	в полной степени не возможна
5. Адресность	в большинстве случаев отсутствует	присутствует	присутствует
6. Степень индивидуализации	малая, за исключением индивидуальных заказов	средняя	полная
7. Ориентация на оперативность	в рамках технологии	обязательна	по желанию клиента
8. Связь между производителем и потребителем	чаще через посредников	прямая или опосредованная	прямая
9. Участие потребителя в создании товара	возможно в порядке надзора	возможно в порядке надзора	в большинстве случаев необходимо
10. Инициатор замены материалов	чаще производитель	поставщик или потребитель	обычно потребитель
11. Субстанция используемых материальных ресурсов	изменяется	не изменяется	в большинстве случаев не меняется
12. Доля живого труда	от мизерной до средней	малая	большая
13. Предмет оценки	непосредственный результат	непосредственный результат	процесс и окончательное состояние объекта
14. Время производства и реализации	не совпадает	совпадает	обычно совпадает ещё и со временем покупки

Продолжение таблицы 1.

15. Место производства и реализации	не совпадает	совпадает	обычно совпадает ещё и с местом покупки
16. Проявление действия	при потреблении	при производственном потреблении	иногда пролонгировано относительно места и времени потребления
17. Возможность исправления брака	существует в большинстве случаев	существует, но связана с большими затратами	в основном не существует
18. Возможность накопления	есть	нет	нет
19. Возможность перемещения	есть	нет	нет
20. Возможность для покупателя стать собственником	реальна	не реальна	не реальна
21. Приобретение с целью последующей реализации	возможно	не возможно	не возможно
22. Проявление ценности	при потреблении и обмене	при производственном потреблении	при потреблении
23. Опыт потребления	на основе органов чувств	профессиональный	наблюдения за процессом

В настоящее время большинство предприятий переходит от работы в ожидании спроса на работу в ответ на спрос [5, с. 427-429]. Для предприятий сервиса такой переход, в большей степени, целесообразен в торговле и общественном питании. Но даже для них принципы управления запасами охватывают оба указанных направления организации логистики. В качестве таких принципов выступают:

1. Создание минимального страхового запаса.
2. Оперативное пополнение запасов в соответствии со спросом на услуги.
3. Приобретение партии ресурсов с учётом потребительского спроса.
4. Применение реактивных методов в регулировании запасов.

Одной из актуальных тенденций в логистике является отсрочка операций, предполагающая варьирование запасами, сосредоточенными в стратегических пунктах [5, с. 425]. Такая система применима и в снабжении предприятий сферы услуг населению. При реализации услуг отсрочка принимает форму производства полуфабрикатов. Это возможно в общественном питании, а также частично при оказании бытовых услуг производственного характера.

На основе всего вышесказанного можно выделить отличительные черты функциональных логистических циклов в материальном производстве и сфере обслуживания населения (табл. 2). Они касаются количества и структуры циклов, а также разной организации процессов обслуживания потребителей.

Несмотря на индивидуализированность услуг в сфере обслуживания населения, требование стандартизации возникает и здесь. Цысарь А., ссылаясь на зарубежные источники, приводит шесть условий, когда необходима стандартизация сервиса [6, с. 76].

Таблица 2.

Отличия функциональных логистических циклов в материальном производстве и сфере обслуживания населения

Характерные черты функциональных циклов	В сфере	
	материального производства	обслуживания населения
1. Продолжительность интегрированного цикла	длительная	короткая
2. Области действия циклов	снабжение, обеспечение производства, физическое распределение продукции	снабжение, реализация услуг
3. Конфигурация первого (снабженческого) цикла	сложнее	проще
4. Одинаковые операции в заключительном цикле	существуют	в агрегированном виде не существуют
5. Степень унификации операций в заключительном цикле	операции в основном стандартизированы	операции в большей степени индивидуализированы
6. Размах временных отклонений от среднего срока заключительного цикла	значительный	незначительный
7. Упорядоченность процессов	наличествует	иногда отсутствует
8. Причины отказа потребителям	отсутствие материальных ресурсов, «сбои» в процессе производства продукции, недостаток (нерациональное использование) транспортных средств	отсутствие материальных ресурсов, низкая квалификация персонала, слабая техническая база
9. Основа оперативного обслуживания потребителей	сосредоточение запасов в стратегических пунктах	подготовка полуфабрикатов

Выделим, на наш взгляд, наиболее существенные:

1. Услуги носят массовый характер.
2. Потребности клиентов легко поддаются прогнозу и описанию.

Данные характеристики услуг имеют непосредственное отношение к предприятиям-виолентам. Как известно, такие предприятия обеспечивают свою конкурентоспособность, выбирая нишу производства товаров приемлемого качества с низкой ценой. В сфере сервиса – это предприятия бытового обслуживания, оказывающие многократно потребляемые услуги (например, банные, несложные парикмахерские) населению с низким уровнем дохода. Сюда же можно отнести недорогие столовые самообслуживания.

Для указанных предприятий разработка стандартов вполне обоснована. Для пациентов и коммутантов стандартизация не будет такой полной. Причём стандарты для коммутантов, в основном, носят временный (иногда сезонный) характер. Для пациентов выделяется условно-постоянная часть стандартов, определяемая технологией и ориентирующая на самый высокий уровень обслуживания. Для предприятий-эксплерентов, по определению, разработка стандартов не реальна, пока они не займут одну из вышеназванных рыночных ниш.

ВЫВОДЫ

1. Основа отличий функциональных циклов в материальном производстве и в сфере обслуживания населения заложена в специфике производственной услуги и услуги населению, первая из которых имеет больше общего с продукцией.

2. Одной из основных отличительных характеристик заключительного цикла в сфере обслуживания населения, по сравнению с материальным производством, является более высокая степень

индивидуализации. Поэтому разработка полных стандартов может касаться лишь предприятий-виолентов. Для пациентов и коммутантов целесообразно стандартизировать отдельные стадии (операции) функционального цикла.

3. Функциональный цикл в сфере обслуживания населения, по сравнению с материальным производством, обладает большей стохастичностью. Это объясняется значительным числом потребителей, предъявляющих требования к скорости исполнения заказа. Кроме того, сам спрос на услуги не регулярен, колеблется в течение дня, недели, года (сезонность). Сделать функциональный цикл более определенным поможет правильное управление запасами и, в некоторых случаях, подготовка полуфабрикатов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Сток Дж. Р., Ламберт Д.М. Стратегическое управление логистикой: Пер. с 4-го англ. изд. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 797 с.
2. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э. Логистика для предпринимателя: основные понятия, положения и процедуры: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА – М, 2003. – 252 с.
3. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 190 с.
4. Кристофер М. Логистика и управление цепочками поставок / Под общ. ред. В. С. Лукинского. – СПб.: Питер, 2004. – 316 с.
5. Бауэрсокс Доналд Дж., Клосс Дейвид Д. Логистика: интегрированная цепь поставок. - 2-е изд.: / Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005.- 640 с.
6. Цысарь А. Как создать идеальные стандарты обслуживания // Новый маркетинг. – 2005. - № 5. – С. 75-81.