

К вопросу о применении системного подхода в логистике: область логистического сервиса

Скоробогатова Т.Н., д.э.н., профессор, профессор кафедры государственного и муниципального управления, Институт экономики и управления
ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского», Симферополь, Россия

Шейко А.В., ассистент кафедры государственного и муниципального управления, Институт экономики и управления
ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского», Симферополь, Россия

Аннотация. Доказано, что употребление терминов «логистика» и «логистическая система» возможно только в обобщенном аспекте. Сопоставлены отличия логистического сервиса в ракурсе «чистых» услуг и услуг, сопровождающих производство продукции. Рассмотрен логистический куст, выступающий базой создания логистической сервисной системы и позволяющий обеспечить потребителей комплексными сервисными продуктами.

Ключевые слова: логистика, логистическая система, логистический сервис, логистический куст.

On the issue of applying a system approach in logistics: the field of logistics service

Skorobogatova T.N., doctor of Economics, Professor, Professor of the Department state and municipal government, Institute of Economics and Management,
V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, Russia

Sheyko A.V., assistant of the Department state and municipal government,
Institute of Economics and Management,
V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, Russia

Annotation. It is proved that the use of the terms «logistics» and «logistics system» is possible only in a generalized aspect. The differences of logistics service in the perspective of «pure» services and services accompanying production are compared. The article considers the logistics bush, which serves as the basis for the creation of a logistics service system and allows providing consumers with complex service products.

Keywords: logistics, logistic system, logistic service, logistic bush.

Введение

Общеизвестно, что одним из главных подходов к исследованию объектов является системный подход. Данный подход применяется практически во всех науках, не является исключением и стремительно развивающаяся логистика. При этом следует заметить, что к основным задачам логистики относится создание систем, выступающих соответственно в виде логистических систем. Такие системы можно рассматривать как базу обеспечения потребителей сервисом (а именно логистическим сервисом) высокого уровня.

Результаты исследования

Во многих публикациях системный подход отождествляется с комплексным. На самом деле – это близкие, но не идентичные понятия. Отличия между ними представлены в работах [3, 4]. Действительно, системность ассоциируется с упорядоченностью, организованностью, нацеленностью, комплексность – с разносторонностью, широким спектром слагаемых. Но нельзя согласиться с авторами, что системность объемнее комплексности. Хотя в системе связи носят и вертикальный, и горизонтальный характер, а в комплексе – преимущественно горизонтальный (на что указывают авторы), комплекс может быть шире системы. Ведь подбор элементов, входящих в систему, более жесткий; здесь действует больше ограничений. Система может создаваться на базе комплекса, далее будут рассмотрены конкретные примеры.

В аспекте системного подхода важным является определение соотношения понятий «логистика» и «логистическая система». О.В. Рыкалина указывает, что данные понятия идентичны (здесь автор делает оговорку, что при этом логистическая система должна сочетаться с другой системой, в частности с транспортной) [5, с. 63]. Данный тезис автор аргументирует тем, что сама логистика представляет собой систему управления потоками. Действительно, если рассматривать логистику в теоретическом аспекте, то, как и любая наука, она представляет собой систему концептуальных положений, в нашем случае определяющих принципы управления потоками. Здесь управляющая подсистема представлена концептуальными логистическими понятиями, а управляемая подсистема – конкретными объектами, по отношению к которым применимы данные понятия. Поэтому в теоретическом смысле данное утверждение приемлемо. Если же рассматривать конкретную логистическую систему, то управляющая подсистема в ней – это конкретный орган (подразделение), принимающий (ее) ту или иную форму в зависимости от уровня системы. Управляемая подсистема представлена как стационарными объектами, так и динамическими (потоками). Такое положение, например, касается транспортной системы (уточним, что транспортная система – это вариант логистической системы). Поэтому в практическом плане назвать термины «логистика» и «логистическая система» тождественными – не совсем корректно.

Необходимо указать, что логистика – понятие необычайно многоаспектное. Согласно одному из аспектов, она рассматривается в качестве услуги по доставке товара в заданное территориальное образование в определенное время с оптимальными затратами. Здесь логистика как услуга предстает в общем виде и фактически отождествляется с функциональной целью логистики. Кроме того, она может определяться как комплекс услуг, обеспечивающих достижение названной цели.

Выход логистики за пределы обслуживания материального производства и применение ее положений в сфере услуг населению дает основание

рассматривать любую услугу, отвечающую требованиям логистики, в качестве логистической. Наше высказывание коррелирует с понятием логистического сервиса. Подчеркнем, что изначально логистический сервис рассматривался в плане услуг, сопровождающих производство продукции. Далее он распространился и на так называемые «чистые» услуги, имеющие относительно автономный характер. Его отличия от логистического сервиса в плоскости услуг, сопутствующих изготовлению изделий (материальному производству), представлены в таблице (табл.1).

Таблица 1

Отличия логистического сервиса в ракурсе «чистых» услуг и услуг, сопровождающих производство продукции

| Характеристики | Логистический сервис по отношению к | |
|---|---|---|
| | «чистым» услугам | услугам, сопровождающим производство продукции |
| Сущность | Выполнение услуг в соответствии с правилами логистики | Комплекс услуг производственного характера, отвечающих логистическим критериям |
| Заказчик | Отдельное физическое лицо или группа лиц | Предприятие материального производства |
| Объект обслуживания | Индивид (группа индивидов) или предмет, необходимый для его (их) домашнего обихода (работы) | Материально-товарный поток |
| Активность объекта обслуживания | В разной степени присутствует | Отсутствует, объект пассивен |
| Уровень механизации труда | В большинстве случаев – ручной труд | Труд в основном механизирован и автоматизирован |
| Соответствие оценки заказчиком выполненных услуг нормам | Не всегда соответствует | Чаще соответствует |
| Время выполнения | Оперативность определяется требованиями заказчика и потенциалом исполнителя | В соответствии с технологическим процессом |
| Вариативность услуги | Зависит от личных и профессиональных качеств исполнителя, а также пожеланий клиента | Возможна в определенных границах в соответствии с допустимыми отклонениями от нормы |

Во многих литературных источниках, посвященных логистике, приведены принципы логистического сервиса. Среди принципов, лежащих в основе логистического сервиса [6], выделим неразрывную связь сервиса с маркетингом. Такая связь наиболее тесно проявляется при оказании «чистых» услуг, поскольку в качестве потребителя здесь выступает население и происходит быстрый отклик клиентов на качество услуги. В любом случае взаимодействие маркетинга и логистики не исключает разнонаправленность их задач: логистика нацелена на формирование стандартных пакетов услуг, позволяющих получить экономию на издержках, маркетинг обеспечивает индивидуализацию предоставляемых услуг, чем привлекает потребителей разного состава.

Применение системного подхода в производственной сфере предполагает объединение разных видов деятельности внутри обслуживающего предприятия, а также взаимодействие с другими участниками цепи поставок [1, с. 19, 20]. Как справедливо указывает Е.Р. Абрамова, интеграции должны предшествовать расчеты, оценивающие ее эффективность в сравнении с автономной работой предприятий [1, с. 20].

Одним из проявлений применения системного подхода в сфере услуг населению является формирование логистических сервисных систем, обеспечивающих высокий уровень обслуживания потребителей. Как мы уже неоднократно отмечали, такие системы могут создаваться на базе сервисных предприятий, комплексов услуг и логистических кустов. Уточним, что логистический куст – крупный сервисный комплекс, непосредственно связанный с предприятиями, обеспечивающими выполнение услуги. Каждая ветвь куста отвечает за определенную услугу. К характеристикам логистического куста можно отнести количество ветвей и длину каждой ветви (под длиной ветви понимается расстояние от поставщика ресурсов до места производства услуги). Следовательно, чем ветвь длиннее (при прочих равных условиях), тем больше себестоимость услуги. Отметим, что, в отличие от цепи поставок, логистический куст не обуславливает такого тесного сотрудничества

участников. Здесь услуги в определенной мере не зависимы. Единственное условие: услуги должны иметь существенные отличия, чтобы не «затмевать» друг друга.

В настоящее время обслуживание материального производства осуществляют провайдеры типа 1PL, 2PL, 3PL, 4PL и 5PL, отличающиеся спектром предоставляемых услуг. Если сервисное предприятие ассоциируется с 2PL-провайдером (предоставление отдельных услуг), сервисный комплекс – с 3PL-провайдером (предоставление комплекса услуг), то логистический куст можно рассматривать на уровне 4PL-провайдера. Наиболее обосновано образование логистических кустов в рекреационном секторе, где в качестве интегратора выступает предприятие, обеспечивающее проживание и координирующее всю деятельность объединения.

Создание логистического куста обеспечивает всесторонний подход к обслуживанию потребителей, повышая уровень логистического сервиса. Такой подход актуален на современном этапе развития, когда наблюдается поворот к кастомизации товаров. Логистический куст расширяет спектр предлагаемых элементов в каждом виде услуг и позволяет формировать множество индивидуальных сервисных продуктов, что отвечает положениям логистического сервиса. Как указывают представители ростовской школы логистики, обязательность предложения услуг вовсе не обязывает потребителя приобретать все услуги [2, с. 389]. Принимая участие в комплектовании сервисного продукта, клиент может определить и заказать необходимый ему комплекс, выбрав не только желательные для него услуги, но и составляющие (с учетом технологии) элементы. На основе опроса потребителей производитель в каждой услуге выделяет условно постоянные и переменные элементы. При этом увеличение доли условно постоянных элементов позволяет снизить себестоимость услуги, не ухудшая качества логистического сервиса.

Заключение

1. Изучение логистики как научного направления позволяет отождествлять ее с логистической системой как производной любой системы.

При рассмотрении логистики в практическом аспекте такая идентификация некорректна.

2. В настоящее время логистика преодолела границы обслуживания материального производства и стала использоваться в сфере услуг населению. При этом логистический сервис по отношению к «чистым» услугам и услугам, сопровождающим производство продукции, имеет ряд отличий.

3. Условия для высокого уровня обслуживания потребителей создает логистическая сервисная система. Образование такой системы на базе логистического куста (крупного сервисного комплекса, непосредственно связанного с предприятиями, обеспечивающими выполнение услуги) позволяет формировать множество индивидуальных сервисных продуктов, обеспечивающих всесторонние потребности населения.

Перспективы. Улучшение логистического сервиса целесообразно проводить по следующим направлениям: повышение квалификации персонала; координация подразделений, осуществляющих обслуживание; установление тесной связи с заказчиками; изменение соотношения условно постоянных и переменных элементов услуги в пользу первых; замена ручного труда машинным по возможности техническим средств и условия соблюдения технологии (данное положение, конечно, касается оказания «чистых» услуг, в материальном производстве ручной труд сведен к минимуму). Развитие логистического сервиса согласно данным приоритетам позволит более полно и качественно удовлетворять требования потребителей. Каждое направление подлежит более подробному рассмотрению и конкретизации.

Библиографический список

1. Абрамова Е.Р. Логистический сервис / Е.Р. Абрамова. – М.: «Спутник», 2010. – 204 с.
2. Альбеков А.У. Логистика коммерции / А.У. Альбеков, В.П. Федько, О.А. Митько. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 512 с.
3. Миротин Л.Б., Системный анализ в логистике: Учебник / Л.Б.

Миротин, Ы.Э. Ташбаев. – М.: Изд-во «Экзамен», 2002. – 480 с.

4. Райзберг Б.А. Системный подход в перспективном планировании / Б.А. Райзберг, Е.П. Голубков, Л.С. Пекарский. – М.: Экономика, 1975. – 271 с.

5. Рыкалина О.В. Теория и методология современной логистики: Монография / О.В. Рыкалина. – М.: ИНРА-М, 2015. – 208 с.

6. Сервисная логистика. Задачи и принципы логистического сервиса. – [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://studwood.ru/1133647/marketing/servisnaya_logistika_zadachi_printsipy_logisticheskogo_servisa (Дата обращения 02. 10. 2019).

References

1. Abramova E.R. Logistics service / E.R. Abramova. - Moscow: Sputnik, 2010. – 204 p.

2. Albekov A.U. logistics of Commerce / A.U. Albekov, V.P. Fedko, O.A. Mitko. – Rostov-on-the-Don: Phoenix, 2001. – 512 p.

3. Mirotin L.B., System analysis in logistics: Textbook / L.B. Mirotin, Y.E. Tashbayev. – Moscow: Publishing house "Exam", 2002. – 480 p.

4. Reisberg B.A. System approach in long-term planning / B.A. Reisberg, E.P. Golubkov, L.S. Pekarsky. – Moscow: Ekonomika, 1975. – 271 p.

5. Rikalina O.V. Theory and methodology of modern logistics: Monograph / O.V. Rykalina. – Moscow: INFRA-M, 2015. – 208 p.

6. Service logistics. Tasks and principles of logistics service. – [Electronic resource] — access Mode: https://studwood.ru/1133647/marketing/servisnaya_logistika_zadachi_printsipy_logisticheskogo_servisa (accessed 02. 10. 2019).