

ЛЕКЦІЯ 3. Концептуальні основи логістики послуг

- 1. Логістичні особливості послуг**
- 2. Револьверний принцип логістики послуг**
- 3. Логістична модель сталого розвитку сфери послуг**
- 4. Жорсткий та м'який варіанти логістичної моделі сталого розвитку сфери послуг**

1. Логістика послуг, на відміну від логістики товарів, на сьогодні менше розвинута. Певні труднощі в розвитку вона зазнає у зв'язку з великою різноманітністю послуг, їх диференціацією, яка поглиблюється на наших очах.

За таких умов доцільно зробити висновок, що логістика послуг теж характеризується різноманітністю та складністю. При цьому, якщо ринок послуг не подібний до ринку товарів, то логістика послуг теж повинна мати свою відмінну специфіку.

Такого висновку дійшли західні вчені-логістики, які виокремлюють логістику товарних потоків, або CRL (Commodity Response Logistics), та логістику сервісних потоків, або SRL (Service Response Logistics).

Таблиця 3.1. Відмінності логістики послуг (SRL) від логістики товарів (CRL)

CRL	SRL
<ol style="list-style-type: none">1. Прогнозування обсягу продажу товарів.2. Постачання/закупівля.3. Планування виробництва.4. Внутрішнє транспортування.5. Управління запасами.6. Сканування товарів.7. Формування замовлень.8. Система дистрибуції.9. Контроль дистрибуції.10. Зовнішнє транспортування.11. Логістичне адміністрування	<ol style="list-style-type: none">1. Прогнозування обсягу послуг.2. Наймання персоналу.3. Розклад роботи персоналу.4. Рух інформації.5. Управління потужностями сервісного устаткування.6. Зберігання інформації.7. Взаємодія з клієнтами.8. Планування сервісної мережі комунікацій.9. Контроль мереж і комунікацій.10. Надання інформації про послуги.11. Мережеве адміністрування

Ця проблема розв'язується, якщо звернутись до класичних видів потоків, які досліджують у логістиці, - матеріального (товарного), інформаційного, фінансового (в сукупності вони становлять інтегрований логістичний потік) - та простежити їхнє відображення в різних видах послуг.

Відмінною ознакою логістики послуг є зміна положення зазначених вище потоків у різних галузях сфери послуг - головній (основній) та допоміжній (обслуговуючій).

Наприклад, у сфері туристичних послуг як головний виступає туристопотік, а у сфері обслуговувальних - інформаційні, фінансові, матеріальні (товарні) потоки; у сфері освітніх послуг головним є потік тих, хто навчається (учні, студенти), обслуговують його інформаційні, фінансові, кадрові, матеріальні потоки; у сфері торговельних послуг основний - потік покупців, обслуговувальні - товарні, інформаційні, фінансові, кадрові потоки; у сфері фінансових послуг місце головного займає фінансовий (грошовий) потік, обслуговувальними є інформаційні, матеріальні та кадрові потоки.

Подібні приклади можна продовжувати, враховуючи різноманітність послуг.

У результаті отримаємо "револьверний" принцип логістики послуг (див. рис. 3.1), який полягає в тому, що в кожній галузі сфери послуг виокремлюється головний потік та декілька допоміжних, при цьому головний потік і склад обслуговувальних змінюються залежно від кожної окремої галузі сфери послуг.

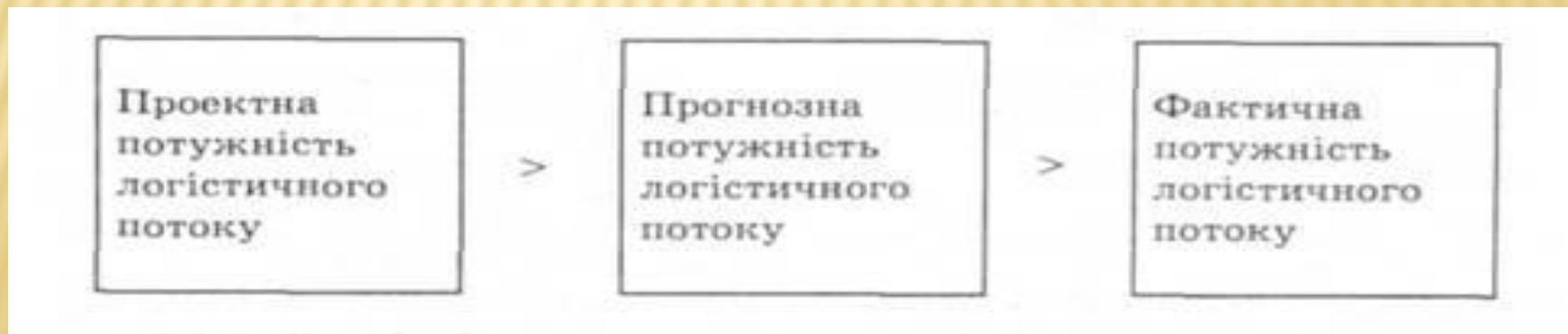
Ще одне важливе поняття логістики послуг - логістичний потенціал (ЛП).

Слід розрізняти ЛП головного та допоміжних потоків, а також ЛП інфраструктурної бази галузей сфери послуг. **Стосовно головного потоку ЛП визначають як його максимальну потужність (або проектну).**

Також може бути прогнозна потужність головного потоку (визначається на основі маркетингових прогнозів на черговий рік) та фактична (як правило, менша за прогнозну в міру форс-мажорних обставин). Отже, логістичний потенціал головного потоку в логістиці послуг виражається таким рівнянням (рис. 3.2).

Логістичні потенціали допоміжних (які обслуговують) потоків визначають як похідні від ЛП головного потоку (на підставі застосування відповідних нормативів) - також з виокремленням їх проектної, прогнозної та фактичної потужностей.

Рис. 3.2. Співвідношення проектної, прогнозної та фактичної потужностей логістичного потоку



3. Логістичний потенціал головного потоку слід співвідносити з логістичним потенціалом матеріально-технічної бази (інфраструктури) відповідної послуги.

Логістичний потенціал інфраструктури сфери послуг - пропускна спроможність матеріально-технічної бази, тобто здатність прийняти й ефективно обслужити головний потік, у тому числі шляхом підключення допоміжних (обслуговувальних) потоків.

Залежно від співвідношення ЛП головного потоку (ЛП ГП) і ЛП приймальної інфраструктури (ЛП ІС) певного виду послуг розрізняють три варіанти ситуації (рис. 3.3).

Необхідною умовою ефективного функціонування логістичної системи сфери послуг (у тому числі кожної її галузі) є перевищення логістичного потенціалу інфраструктури стосовно логістичного потенціалу головного потоку (тобто варіант 1).

У разі варіанта 2 маємо напружений, ризиковий стан функціонування логістичної системи сфери послуг, яка може не витримати навіть незначного збільшення потужності головного потоку.

Тобто тут варто мати або передбачити можливість збільшення ЛП ІС за потреби.

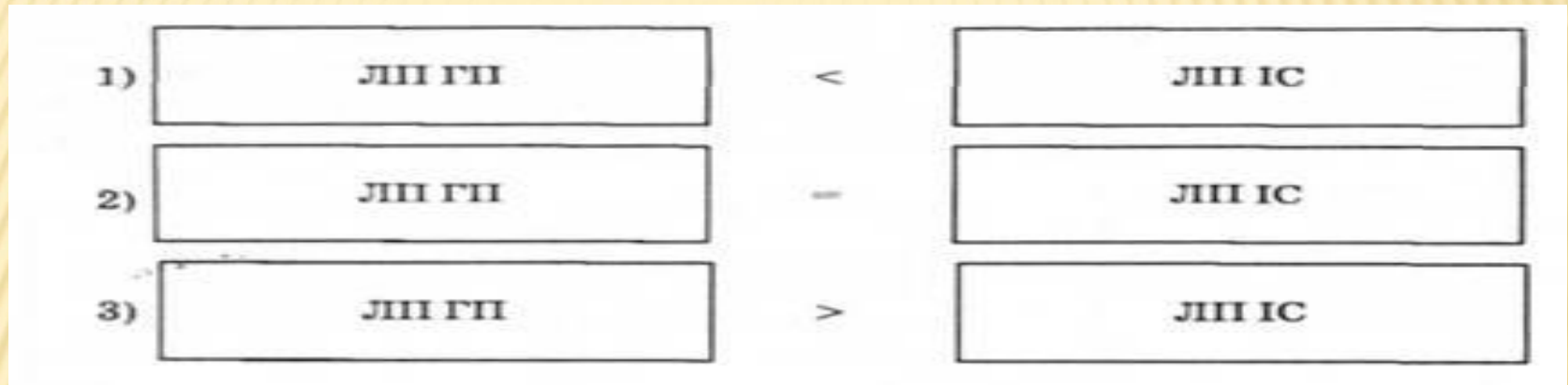


Рис. 3.3. Варіанти співвідношення логістичного потенціалу головного потоку (ЛП ГП) та логістичного потенціалу приймальної інфраструктури (ЛП ІС) у сфері послуг

За варіанта 3 логістична система сфери послуг функціонувати не ефективно, оскільки пропускна спроможність (ЛП) інфраструктури не відповідає (менша) потужності (ЛП) головного потоку, що призводить до заторів на автошляхах (транспортні послуги), черг клієнтів (торговельні, медичні, сервісні, соціальні, фінансово-банківські послуги, послуги зв'язку та поштові), погіршення якості наданої послуги (туристичні, освітні).

Отже, за такого варіанта варто здійснювати термінові заходи зі збільшення ЛП ІС. Логістичні схеми в галузях сфери послуг та їх характеристики наведені в табл. 3.2.

Таблиця 3.2. Логістичні схеми в галузях сфери послуг та їх характеристики

Варіант логістичної схеми	Стан	Необхідні заходи
1	Задовільний	Передбачити можливість збільшення ЛП ІС на випадок форс-мажору
2	Ризикований	Мати або обов'язково передбачити можливість оперативних заходів зі збільшення ЛП ІС у разі потреби
3	Кризовий	Вкрай необхідні термінові заходи зі збільшення ЛП ІС або обмеження ЛП ГП

Рівняння, що відображає потребу перевищення логістичного потенціалу приймаючої інфраструктури стосовно логістичного потенціалу головного потоку в галузях сфери послуг можна назвати логістичною моделлю сталого розвитку (або ефективної діяльності) галузей сфери послуг (рис. 3.4).

З моделі зрозуміло, що вказаного співвідношення обсягів відповідних логістичних потенціалів у сфері послуг можна дотриматися за допомогою інформації про параметри головного потоку, згідно з якими слід розширювати матеріально-технічну базу (створювати необхідну інфраструктуру).

4. Можливі два варіанти такої моделі - гнучка та жорстка. Перший варіант застосовують за умови, коли можна збільшити ЛП МТБ відповідно до ЛП ГП, який зростає.

При цьому обмежень щодо обсягу ЛП ГП немає, у гнучкій моделі він є аргументом, натомість ЛП МТБ відіграє роль функції.

Збільшити ЛП МТБ відповідно до обсягу ЛП ГП можливо шляхом:

- а) збільшення ЛП діючого об'єкта МТБ (реконструкція об'єкта);**
- б) збільшення кількості об'єктів МТБ за того самого ЛП об'єкта (створення нових об'єктів - клонів діючого).**

Такі обмеження можуть мати тимчасовий або постійний характер. При цьому останній вид обмежень ЛП ГП з наведених вище потребує особливо уважного ставлення й обґрунтування, інакше він, у свою чергу, гальмуватиме вільний рух ГП і зумовить виникнення "тромбів" під час надання послуг (наприклад, затори на автошляхах або черги клієнтів).

Наприклад, графік діяльності районних відділів Пенсійного фонду в м. Києві, які відкриті для пенсіонерів (їх основних клієнтів) лише два дні на тиждень.

Зрозуміло, що це призводить до постійних черг пенсіонерів, які змушені витратити на отримання потрібних для них послуг зайвий час і здоров'я.

Виникає запитання: для кого ж ці відділи працюють ще три робочі дні?

Порівняльну характеристику гнучкої та жорсткої логістичних моделей ефективної діяльності галузей сфери послуг наведено в табл. 3.3.

Жорстку модель використовують за умови, якщо немає можливостей збільшити ЛП МТБ відповідно до ЛП ГП, що зростає.

У цьому разі з'являється вимога (інформація) щодо обмеження величини ЛП ГП; роль аргументу в такій моделі відіграє ЛП МТБ, а ЛП ГП залишається роль функції. ЛП ГП зменшують шляхом запроваджень обмежень:

- а) величини (обсягу) ГП (регулюється загальна кількість елементів, що становлять потік);
- б) інтенсивності ГП (регулюється кількість елементів потоку за одиницю часу, тобто швидкість руху потоку);
- в) щільності ГП (регулюється кількість елементів потоку, що припадає на одиницю площі);
- г) часу (періоду) проходження ГП (регулюється час або період, коли дозволяється проходження ГП).

Таблиця 3.3. Порівняльна характеристика гнучкої та жорсткої логістичних моделей ефективної діяльності галузей сфери послуг