

УДК 65.012.34:378.111:64.069.6

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ЛОГИСТИКА: СУЩНОСТЬ И МЕСТО В СЕРВИСНОЙ ЛОГИСТИКЕ

*Скоробогатова Т.Н.*

*Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, Симферополь, Украина  
E-mail: stn57@mail.ru*

Статья посвящена образовательной логистике как ветви сервисной логистики. Особое внимание уделено формированию человеческих потоков в высших и средних специальных учебных заведениях, образуемых преподавателями и студентами. Рассмотрено прямое и косвенное регулирование данных потоков. Выявлены причины возникновения и охарактеризованы особенности потоков потребителей образовательного сервиса.

**Ключевые слова:** сервисная логистика, образовательная логистика, учащие, учащиеся, прямое регулирование человеческих потоков, косвенное регулирование человеческих потоков, образовательный сервис.

**Постановка проблемы.** Широкое распространение логистики во всех областях деятельности дает основание вести речь о ее разветвлении. Особенно это касается видов сервисной деятельности, в отличие от отраслей материальной сферы значительно различающихся. Такое положение объясняется тем, что крупномасштабное материальное производство в основном осуществляется на конвейере, так что ролевые функции работника, несмотря на различные технологии изготовления продукции, аналогичны. В сервисе же в значительной мере применяется ручной труд, причем он адресен, направлен на одного человека или группу людей. В первом случае функции логистики (здесь идет речь о традиционной логистике) идентичны. Вероятно, именно поэтому не возникала потребность в ее разграничении. В отличие от традиционной логистики, направленной на управление материальными (и сопутствующими энергетическими, финансовыми и информационными) потоками, сервисная логистика управляет человеческими потоками, рассматривая остальные в качестве обслуживающих. В связи с разным характером таких потоков применительно к различным видам деятельности использование сервисной логистики в сфере услуг специфично. Поэтому здесь рационально выделить медицинскую (управление потоками пациентов и медперсонала), рекреационную (управление потоками рекреантов и исполнителей рекреационных услуг), образовательную (управление потоками учащихся и учащихся) и другие логистические ветви.

**Анализ существующих подходов к исследуемой проблеме.** В настоящей статье внимание сфокусировано на образовательной логистике. Такой выбор далеко не случаен. В связи с усилением конкуренции на рынке образовательных услуг объектом изучения значительной части как украинских, так и зарубежных ученых стал образовательный сектор. Однако исследования в основном касаются формирования высококачественного образовательного продукта, обеспечивающего конкурентоспособность предприятия, предоставляющего соответствующие услуги (в большинстве случаев акцент делается на высшем учебном заведении). Рассматриваются проблемы позиционирования продуцента образовательных услуг

в условиях вхождения в общеевропейское образовательное пространство [1, 2], его финансирования [3, 4], применения образовательных инноваций [5], использования маркетинга при разработке стратегии развития [6, 7], управления бизнес-процессами [8] и др. Однако за бортом лайнера, пересекающего образовательное пространство, практически остаются вопросы управления человеческими потоками, а именно потоками учащихся и учащихся. При этом данная проблема весьма актуальна, что вызвало необходимость написания статьи.

**Целью** статьи является определение образовательной логистики, выяснение ее сущности и основных задач, направленных на эффективное регулирование человеческих потоков в образовательном секторе. При этом вопрос рассматривается в рамках сервисной логистики как концепции управления человеческими потоками во всех экономических сферах (базовые положения концепции представлены нами в работе [9, с. 78-112]).

**Основные результаты исследования.** Среди человеческих потоков, рассматриваемых в образовательной логистике, особое место занимают потоки, связанные с обучением в высших (средних специальных) учебных заведениях. Фактически они формируются из следующих слагаемых:

- 1) потоки потенциальных абитуриентов (в качестве потокообразующих элементов можно рассматривать всех людей, собирающихся поступать в этом году в вуз (техникум) по определенной специальности;
- 2) потоки реальных абитуриентов;
- 3) потоки студентов (эти потоки сами по себе весьма дифференцированы, о чем будет сказано ниже);
- 4) потоки выпускников.

Как и любые человеческие потоки, потоки студентов предполагают прямое и косвенное регулирование (табл.) Последнее непосредственно связано с маркетингом и имеет место при выборе того или иного учебного заведения. Выбор обусловлен привлечением учащихся за счет качественно-ценовой характеристики образовательных услуг, расположения учебного заведения, наличия баз практики (в том числе за рубежом), востребованности выпускников и др. В качестве средства привлечения абитуриентов традиционно используется реклама. Наряду с ней рационально использовать и информацию, основанную на неформальных связях. При этом учитываются ограничения потоков студентов, отраженные в лицензии образовательного заведения (см. табл. 1).

Прямое регулирование потоков зависит от формы обучения, когда встречи преподавателей и студентов происходят ежедневно (дневная форма), несколько раз в неделю (вечерняя форма), в установленные периоды времени в течение семестра (заочная форма). Потоки учащихся дневной и вечерней форм функционируют последовательно, поэтому их регулирование не вызывает сложности. Заочная же форма относительно дневной обуславливает параллельные потоки, что может вызвать соответствующую накладку. Дополнительная нагрузка при этом падает и на подразделения, обслуживающие учебный процесс, в частности на библиотеку.

Развитие дистанционного обучения позволяет уменьшить количество потоков студентов. Появляется возможность более рационально использовать аудитории и

время преподавателей для проведения консультаций и проверки знаний. Что касается сопутствующих структур, например столовых, увеличение числа клиентов необходимо учитывать при планировании закупки материальных ресурсов. Отметим, что потоки студентов дневной формы обучения отличаются от соответствующих потоков вечерней и заочной форм, тем что в основном носят гомогенный характер относительно возраста и образования студентов. Для остальных ценз на возраст отсутствует, что обуславливает наличие студентов даже старше 80-ти лет. Значительные различия имеются здесь и между знаниями объектов образовательных услуг: отдельные лица уже имеют одно среднее специальное или высшее образование, многие приобрели практический опыт работы по данной специальности. Такие различия создают сложности в управлении потоками заочников.

Таблица 1

Методы управления потоками потребителей образовательных услуг в высших и средних специальных учебных заведениях

№ п/п	Вид потока	Метод управления
1.	Потенциальные абитуриенты	Косвенное регулирование
2.	Реальные абитуриенты	Краткосрочное прямое регулирование
3.	Студенты	Долгосрочное прямое регулирование
4.	Выпускники	Прямое и косвенное регулирование

Прямое управление потоками учащихся и учащихся может рассматриваться в краткосрочном и долгосрочном периодах. Краткосрочное регулирование основано на следующих ограничениях:

- 1) один преподаватель может одновременно оказывать образовательные услуги только студентам одной группы (семинар или практическое занятие) или трех групп (лекция);
- 2) количество студентов в аудитории не должно превышать ее вместимость;
- 3) потоки студентов и преподавателей дискретны, наиболее интенсивны перед началом каждого занятия согласно расписанию.

Долгосрочное регулирование предполагает организацию учебного процесса таким образом, чтобы преподаватели имели возможность проходить стажировку в других вузах своей страны, а также стран ближнего и дальнего зарубежья. Такие поездки направляют работу преподавателей в креативное русло, обуславливая разработку новых методов и форм обучения, что адекватно принципу «золотого сечения», определяющего соотношение между новым и старым как 0,38 к 0,62. Иногда рациональным оказывается повышение квалификации преподавателей в сочетании с отдыхом (летние курсы, школы-семинары) и др. Таким образом, правильная организация прямого долгосрочного регулирования потоков, определяя непосредственную связь с косвенным регулированием, позволяет повысить престиж вуза.

Что касается выпускников, то их распределение возможно в обязательном или добровольном порядке. В первом случае выпускник выбирает будущее место

работы из перечня, предлагаемого учебным заведением, и обязуется отработать там определенный срок. Во втором – он самостоятельно трудоустраивается, сопоставляя предлагаемые варианты с собственными желаниями и возможностями.

Человеческие потоки в образовательной сфере носят дискретный характер. Дискретность обусловлена прекращением учебного процесса на период каникул. Непостоянен и состав потоков. Студенты могут переходить с одной формы обучения на другую, уходить в академический отпуск, менять место учебы. Последнее, применительно к месту работы, касается и преподавателей. Кроме того, изменение структуры потока преподавателей обусловлено приходом молодых специалистов и увольнением работников в связи с уходом на пенсию.

Координация человеческих потоков соответствует их управлению в узком смысле слова. Управление в широком смысле включает и обслуживание людей. Если при координации задачей является направление энергии потокообразующих элементов в должное русло, то при обслуживании - индуцирование их энергии.

Наряду с лицензированными учебными заведениями, в настоящее время существует множество курсов, где желающие могут получить знания применительно к использованию того или иного вида продукции или обучиться самостоятельному выполнению услуги. Иначе говоря, несоответствие предлагаемой ценности продукции ее реальной ценности для потребителя выдвинуло на передний план обучающий сервис. Среди потоков так называемых кратковременных учащихся в современных условиях особенно велика доля людей, желающих освоить различные технические устройства. Это обусловлено увеличением количества технических средств, используемых населением, как-то: легковых автомобилей, компьютеров (ноутбуков), кинокамер, мобильных телефонов и т. п.

В целом необходимость и состав элементов обучающего сервиса для каждого потребителя зависит от:

1) его подготовки на момент приобретения продукта, которая может иметь весьма широкий диапазон варьирования: от уровня «Мартышка и очки» до систематизированных профессиональных знаний;

2) места проживания. С одной стороны, менталитет сельских жителей не предусматривает широкого использования технических средств, с другой стороны, многие деловые люди в современных условиях сложной экологической обстановки предпочитают жить за городом, что обостряет проблему транспорта и связи;

3) места работы и занимаемой должности. Естественно, что потребности в технических средствах младшего обслуживающего персонала и руководителя предприятия существенным образом отличаются;

4) вероятности поломки технического средства при его неправильном применении;

5) частоты потребления товара, обусловленной необходимостью и желанием;

6) использования приобретенного средства в качестве источника дохода или средства для организации досуга.

При исследовании влияния факторов надо, прежде всего, учитывать, носит ли обучающий сервис рекомендательный или обязательный характер. Примером обязательного сервиса послужит обучение вождению транспортного средства,

рекомендательного – советы по приготовлению блюд с использованием определенных ингредиентов. Различие между обязательным и рекомендательным сервисом касательно продукции могут отразить следующие слоганы:

1. Для обязательного сервиса: «Без обучения пользоваться продукцией невозможно».

2. Для рекомендательного сервиса: «Без обучения пользоваться продукцией можно, но после обучения эффект потребления значительно повысится».

Такое же разделение возможно и относительно услуг, в частности тех из них, которые выполняются самостоятельно. В качестве обязательного сервиса здесь можно назвать обучение плаванию (не владеющий навыками человек - утонет) или катанию на коньках (не владеющий навыками человек - упадет). Некоторые виды сервиса могут играть роль и обязательного, и рекомендательного. В частности, овладение ораторским искусством остро необходимо для лиц, работающих с аудиторией, для остальных – желательно. То же касается и красивой походки, необходимой для «моделей» и в зависимости от специфики работы в той или иной мере потребной для людей других профессий.

**Выводы.** Необходимость обучающего сервиса для потребителей разного рода товаров во многом зависит от их собственной характеристики, в частности настроя на новизну. Новаторы, легко переключающиеся на новые товары, стремятся приобрести знания, касающиеся их использования. Для ретроградов, не настроенных менять привычный уклад, необходимость обучения во многом выступает препятствием перехода к потреблению доселе неизвестных товаров. На потребности в обучающем сервисе среднестатистического потребителя, не желающего отстать от других, во многом влияют советы окружающих, реклама, указывающая на широкое применение данного товара и др.

Таким образом, при организации потоков кратковременных учащихся особенно важным становится их косвенное регулирование. Это объясняется значительным числом, и, следовательно, конкуренцией соответствующих субъектов образовательного сервиса. В качестве привлекающих элементов могут использоваться сертификаты исполнителей, место расположения, цена, удобное для потребителя время работы и др. Удовлетворение потребителей, выступающих в виде «ходящей рекламы», во многом обусловлено прямым регулированием потоков в процессе обслуживания, направленным на ликвидацию очередей.

Все вышесказанное позволяет утверждать, что прямое и косвенное регулирование потоков учащихся и учащихся непосредственно связаны. Задачей является их правильная организация так, чтобы постоянно повышать квалификацию субъектов образовательных услуг и обеспечивать высокое качество знаний потребителей.

Итак, сфера применения сервисной логистики довольно широка и имеет много научных резервов. К примеру, до сих пор не подверглись рассмотрению вопросы медицинской логистики, в частности, касающиеся перемещения больных (способных передвигаться самостоятельно или нуждающихся в транспортных средствах). Укажем, что данная тема имеет непосредственную связь с военной логистикой как отправной точкой развития логистики. Значительный интерес

вызывает проблема формирования человеческих потоков и управления ими (во всех сферах деятельности) с учетом характеристики входящих в них людей: их возраста, пола, образования, места жительства, места работы и т. д. Имеются невоскрываемые пласты и в рекреационной логистике, особенно актуальной для Крыма как курортного региона.

#### Список литературы

1. Дихтярь А.И. Приоритеты функционирования и развития вузов евроинтегрирующейся Украины / А.И. Дихтярь // Ученые записки ТНУ. Серия «Экономика». – 2003, – Т. 16 (55), № 2. – С. 51-56.
2. Андрусов И. Особенности оказания образовательных услуг ВУЗов в условиях действия Особой экономической зоны (на примере Калининградской области) / И. Андрусов // РИСК (Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция). – 2009. – № 4. – С. 213-216.
3. Ефремов В.С. Оценка эффективности научно-образовательного комплекса вуза / В.С. Ефремов // Вестник университета (Москва, Государственный университет управления). Развитие отраслевого и регионального управления. – 2008. – № 16 (26). – С. 325-327.
4. Кузьмін О.Є. Розвиток механізму інвестування освітньої сфери / О.Є. Кузьмін, І.Ю. Ходикіна, Н.Ю. Подольчак // Культура народів Причорномор'я. – 2006. – № 74. – С. 105-110.
5. Патора Р. Інноваційні аспекти формування ринку освітніх послуг / Р. Патора, Н.І. Чухрай // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика: Збірник наукових праць. – 2007. – № 424. – С. 328-334.
6. Матюхін В.О. Особливості маркетингової стратегії розвитку вищого навчального закладу / В.О. Матюхін // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика: Збірник наукових праць. – 2007. – № 580. – С. 269-273.
7. Патора Р. Розвиток вищого закладу освіти на засадах маркетингу / Р. Патора // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика: Збірник наукових праць. – 2001. – № 416. – С. 93-104.
8. Федоркин С.И. Особенности управления бизнес-процессами в вузе / С.И. Федоркин, Е.Ф. Ячменев // Культура народів Причорномор'я. – 2006. – № 74. – С. 83-88.
9. Скоробогатова Т.Н. Теоретико-методологические принципы логистического обеспечения рекреационного сектора (на примере Автономной Республики Крым): дисс... доктора э.наук / Т.Н. Скоробогатова. – М., 2009. – 330 с.

*Поступила в редакцию 01.12.2010 г.*

**Скоробогатова Т.М. Освітня логістика: сутність і місце у сервісній логістиці** / Т.М. Скоробогатова // Вчені записки ТНУ. Серія: Економіка та управління. – 2010. – Т. 23 (62), № 3. – С. 280-285.

Стаття присвячена освітній логістиці як гільці сервісної логістики. Особливу увагу приділено формуванню людських потоків у вищих і середніх спеціальних навчальних закладах, утворених викладачами і студентами. Розглянуто пряме і непряме регулювання даних потоків. Виявлено причини виникнення та охарактеризовано особливості потоків споживачів освітнього сервісу.

**Ключові слова:** сервісна логістика, освітня логістика, учні, пряме регулювання людських потоків, непряме регулювання людських потоків, освітній сервіс.

**Skorobogatova T.N. Education logistics: identity and place in service logistics** / T.N. Skorobogatova // Uchenye zapiski TNU. Series: Economy and management. – 2010. – Vol. 23 (62), # 3. – P. 280-285.

The article is devoted to education as a branch of the logistics service logistics. Particular attention is paid to the formation of human flows in higher and secondary specialized educational institutions, formed of teachers and students. We consider the direct and indirect regulation of data flows. The causes of and characterize the flow characteristics of consumers of educational services.

**Key words:** Customer Logistics, Logistics Education, stu, students, direct regulation of human flows, indirect regulation of flows of human, educational services.