

**УДК 004.052.2/3 : 658.7 : 338.46**

*Скоробогатова Т.Н.*

## **НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СЕРВИСНЫХ СИСТЕМ**

В настоящее время проблема устойчивости развития экономических систем приняла более практический характер. Поэтому на сегодняшний день более актуально говорить об экономической устойчивости региона, объединения, предприятия. Касательно последнего, отметим, что внимание большинства учёных сосредоточено на промышленных предприятиях, например [1], [2], [3], [4], [5]. Нами предлагается перенос проблемы в сферу услуг населению на уровень сервисного предприятия.

Нынешняя логистизация экономики позволяет рассматривать экономическую систему в качестве логистической системы. Поэтому базой исследования в данной статье выступает сервисное предприятие как логистическая система или, по-другому, логистическая сервисная система. Понятие устойчивости (устойчивость рассматривается нами, прежде всего, как экономическая устойчивость, поэтому в статье мы будем равнозначно употреблять оба понятия) логистической системы весьма многопланово. Опираясь на работу [6, с. 460], мы выделили структурный и функциональный аспекты устойчивости. Таким образом, можно сформулировать цель статьи как исследование проблемы структурной и функциональной устойчивости логистической системы на уровне сервисного предприятия.

Согласно цели, нами поставлены и решены следующие задачи:

- рассмотрение связей внутри сервисного предприятия как основы его устойчивости;
- классификация и анализ рисков логистической сервисной системы;
- выработка рекомендаций по более эффективному управлению сервисным предприятием, направленному на повышение его устойчивости.

Устойчивость логистических систем определяется, как внутренними связями, так и отношениями с окружающей средой (рис. 1). Для предприятий сервиса, связи, прежде всего, имеют социальный характер. По нашему мнению, социальные связи следует рассматривать в аспекте формальных и неформальных.

Сами термины «формальный» и «неформальный» появились в литературе после описания Хоуторнского эксперимента [7, с. 313]. Формальные связи определяются иерархией предприятия. Их структура относительно стабильна, модифицируется согласно пересмотру миссии, изменению стратегии. В отличие от нормативно закреплённых формальных, неформальные связи весьма расплывчаты, их сложно классифицировать. Даже при выделении той или иной группы связей трудно дать ей четкую характеристику, что объясняется множеством оттенков, существующих в отношениях.



Рис. 1. Факторы устойчивости логистической сервисной системы

В каждом предприятии выделяются центральные узлы формальных и неформальных связей. Центральный узел формальных связей олицетворяет руководитель с заместителями (руководителями отделов). Центральный узел неформальных связей – это лидер в окружении инициативной группы.

Разграничение связей на формальные и неформальные не предполагает их изоляцию. Напротив, связи взаимодополняют друг друга, образуя двуединую связь. К примеру, формальные отношения сотрудников нередко дополняются дружескими отношениями. С другой стороны, родственники и друзья могут образовать предприятие, что внесет в их отношения формальный элемент. Формальные связи, носящие искусственный характер, распадаются с закрытием предприятия, неформальные – могут служить основой создания новой структуры. Таким образом, неформальные связи чаще оказываются долговременнее формальных.

Роль неформальных связей особо важна в деятельности предприятий сервиса. Ведь именно здесь производится непосредственное взаимодействие потребителя и производителя. Причём контакты происходят на уровне не руководства, а самого персонала. Позитивные неформальные связи могут помочь сгладить внутрифирменную конкуренцию, обострённую в связи с творческим характером

## **НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СЕРВИСНЫХ СИСТЕМ**

труда. Таким образом, в работу будут внесены коллективные начала, способствующие привлечению дополнительных клиентов, что не может ни сказаться на оплате труда работников.

В отличие от производства продукции, при оказании услуг живой труд явно превалирует над овеществленным. Это определяет субъективный характер услуги и зависимость результата труда от удовлетворенности самих сотрудников. Здесь выстраивается своеобразная цепочка ценностей, на что, в частности, указано в работе [8, с. 194-195]. Поэтому социальные связи внутри предприятия фактически определяют связи с потребителями услуг. Причём чаще как раз неформальные связи позволяют выяснить, насколько работа на предприятии в материальном и моральном аспектах не удовлетворяет сотрудников. Именно неформальные связи, носящие горизонтальный характер, помогают координировать процессы предприятия, создавая основу устойчивости.

Установление неформальных связей между субъектами и объектами услуг приводит к получению предприятием постоянных клиентов. Их приверженность определенному предприятию может быть документирована в виде карточки, дающей право на льготы и первоочередное обслуживание.

В настоящих экономических условиях повышается роль неформальных связей, что объясняется современной тенденцией переориентации со сделок на взаимоотношения [9, с. 291]. Поэтому именно неформальные связи в значительной степени определяют экономическую устойчивость предприятия в будущем.

Неформальные связи обычно носят позитивный характер, т.е. приводят к образованию положительного синергического эффекта. Однако действие неформальных связей может давать отрицательный результат, как для отдельных, так и для всех индивидуумов. В последнем случае логистическая сервисная система потеряет устойчивость.

Потеря устойчивости логистических систем может быть связана с нарушениями материального потока [6, с. 460]. В отличие от поставок промышленным предприятиям, где преобладают логистические цепи, в сфере услуг превалируют логистические каналы. По мнению логистиков ростовской школы, в каналах потока лишь частично логистизированы [10, с. 63]. Поскольку каналы менее управляемы, чем логистические цепи, в них могут возникать «пробки». Такое положение усугубляется разнообразием материальных потоков, функционирующих в сервисе.

Отношения сервисной логистической системы с внешней средой, во многом имеют экологический характер. В установлении экологического баланса далеко не последняя роль принадлежит утилизации. В отличие от промышленного производства, в сфере услуг непозволительно мало внимания уделяется вторичным отходам. В то же время утилизация отходов выгодна, как исполнителям услуг, получающим дополнительную прибыль, так и потребителям за счет снижения себестоимости, а следовательно и цены услуги. Должна быть разработана система оплаты сдачи вторичных отходов (обрезки ткани при пошиве и ремонте одежды, шерсти – вязании трикотажных изделий и др.).

Устойчивость предприятия как логистической сервисной системы является функцией его эффективности. Причём внутренняя эффективность, обусловленная уровнем использования ресурсов [11, с. 116], определяет экономическую устойчивость. Внешняя эффективность, зависящая от степени соответствия действий предприятия окружающей среде [11, с. 116], влияет, помимо экономической, на социальную и экологическую устойчивость.

Отметим, что устойчивость экономической системы – весьма динамичное понятие. Поэтому его можно рассматривать в определенном интервале времени. Учитывая пролонгированность экономической устойчивости по сравнению с экономической эффективностью, для её оценки можно использовать планируемый показатель рентабельности собственного капитала ( $P_{ск}^{t+1}$ ):

$$P_{ск}^{t+1} = \frac{ОП_t \cdot \left(1 + \prod_{j=1}^n K_j\right) - C_t \pm \sum_{i=1}^m \Delta C_i}{СК_t \pm \Delta СК_{(t+1)-t}}, \quad (1)$$

где  $ОП_t$  – объем продаж в настоящем периоде,

$K_j$  – коэффициент, определяющий влияние  $j$ -того фактора на планируемый объем продаж, устанавливается экспертным путем,  $(0,01 \leq K_j \leq 0,99)$ ,

$j = 1, n$  – факторы внешней микросреды и макросреды, обуславливающие изменение объема продаж (изменение доли постоянных клиентов, усиление существующих и появление новых конкурентов, изменение потребительского спроса, политический, экономический, демографический и др. факторы),

$C_t$  – себестоимость услуг в настоящем периоде,

$\Delta C_i$  – планируемое изменение себестоимости под влиянием  $i$ -того мероприятия,

$i = 1, m$  – мероприятия, снижающие или повышающие себестоимость;

$СК_t$  – собственный капитал на период  $t$ ,

$\Delta СК_{(t+1)-t}$  – изменение размера собственного капитала за период  $(t+1)-t$ .

Изменение себестоимости фактически является результатом действия факторов внутренней микросреды: климата предприятия и его корпоративной культуры, уровня образования и квалификации персонала и т.п.

Касательно изменения себестоимости, укажем, что одно и то же мероприятие может оказывать на неё двойное действие. Например, функционирование нового оборудования, требующее дополнительных затрат на амортизацию, сопряжено с малоотходной технологией, приводящей к экономии материальных ресурсов.

Внедрение радикальных мероприятий в большинстве случаев связано с риском. Такие риски носят кратковременный характер по сравнению с постоянными рисками, которым подвергается предприятие. Спецификой сферы услуг является превалирование временных факторов риска. Действительно, наиболее частые обращения к предприятиям сервиса наблюдаются в предпраздничные дни, в утренние и вечерние часы. Сезонное распределение услуг имеет отраслевой

## НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СЕРВИСНЫХ СИСТЕМ

характер. Например, объём реализации услуг по пошиву одежды и обуви возрастает весной и осенью, услуг по уходу за телом – в весенне-летний период, туристско-экскурсионных услуг – в летний период. Учитывая вышеприведенные рассуждения, по временному фактору в сфере услуг можно выделить сезонные, предпраздничные и ежедневные риски.

Отметим, что одно и то же сервисное предприятие может подвергаться всем видам риска. В качестве примера приведём торговое предприятие. Колебания продаж здесь зависят от соотношения местного и приезжего населения. Для последнего услуги торговли являются дополнительными, поэтому превалирование туристов делает приоритетным сезонный риск.

Как известно, риск экономической системы обуславливают, как внутренние факторы (действующие в пределах предприятия), так и внешние факторы. Веса первых приведены в работе [5, с. 175], причём для предприятия сервиса они принимают следующие значения:

- материальный – 0,2;
- имущественный – 0,2;
- финансовый – 0,2;
- трудовой – 0,3;
- исследовательский – 0,05;
- информационный – 0,05.

По нашему мнению, веса исследовательского и информационного факторов явно занижены. Если исследовательский фактор можно представить на уровне 0,1, то информационный должен иметь значение не ниже 0,15. Касательно финансового фактора, укажем, что денежные средства выступают частью имущества предприятия. Сюда же относятся и материальные ресурсы. Объединив данные факторы и дав другое название трудовому фактору, представим их в следующем виде:

- имущественный – 0,45;
- человеческий – 0,3;
- исследовательский – 0,1;
- информационный – 0,15.

Придание нами большей весомости последним двум факторам объясняется тем, что они выполняют стимулирующую роль в процессе оказания услуг, т.е. определяют число потребителей. Остальные факторы воздействуют на сам процесс обслуживания, формируя имидж предприятия сферы услуг населению как логистической сервисной системы и способствуя привлечению новых клиентов.

Обращаясь к рассмотренным факторам внутренней среды (назовем их факторами первого уровня), отметим, что на их формирование влияют факторы второго уровня или факторы внешней среды (реальные и потенциальные конкуренты, поставщики и потребители). На них, в свою очередь, воздействует внешняя и внутренняя макросреда (о возможности разделения макросреды на внутреннюю и внешнюю сказано нами в работе [12, с. 87]). В большинстве случаев в качестве внутренней макросреды можно рассматривать всю Украину. Однако,



например, в рекреационном плане целесообразно выделение отдельных курортных регионов (Крым, Карпаты и т.д.).

Боязнь риска часто ведет к тому, что логистическая сервисная система сохраняет свою устойчивость лишь на коротком промежутке времени. Такие факты, как неполная занятость наиболее квалифицированных сотрудников, уход постоянных клиентов к конкурентам, должны «сигнализировать» предприятию о потенциальном банкротстве. Нововведения, пусть даже снижающие выручку в определенном периоде, в будущем обеспечат устойчивость логистической сервисной системы.

### Выводы

1. Внутренние связи в логистических сервисных системах могут выступать в качестве формальных и неформальных. Традиционно основное внимание уделяется формальным связям. Однако роль неформальных связей в формировании климата коллектива и установлении контактов с клиентами требует тщательно анализировать их и рассматривать наравне с формальными. Там, где это возможно, следует переводить неформальные связи в формальные.

2. В современных условиях отношения логистической сервисной системы с внешней средой часто имеют экологический характер. На первый план здесь выходит проблема утилизации отходов, чему в сервисных предприятиях уделяется непозволительно мало внимания. Одним из путей решения проблемы является материальное стимулирование работников.

3. Учитывая динамичность и пролонгированность экономической устойчивости по отношению к экономической эффективности, для её оценки предлагается использовать планируемый показатель рентабельности собственного капитала. Определение показателя в планируемом периоде требует учёта ряда факторов, влияющих на объем продаж, а также затрат на проведение экономических мероприятий и изменения размера собственного капитала.

4. Риски в логистических сервисных системах в своём большинстве связаны с временным фактором, согласно которому выделяются сезонные, предпраздничные и ежедневные риски. Среди внутренних рисков следует более внимательно анализировать исследовательский и информационный риски, определяющие потенциал предприятия.

5. Нововведения в логистической сервисной системе, хотя и связаны с риском, являются залогом её экономической устойчивости.

### Список литературы

1. Крикавський Е.В. Економічний потенціал логістичних систем. – Львів: ДУ “Львівська політехніка”, 1997. – 168 с.
2. Стратегическое управление организационно-экономической устойчивостью фирмы / Под ред. А.А. Колобова, И.Н. Омельченко. – М.: Изд-во МГТУ, 2001. – 600 с.
3. Экономическая стратегия фирмы / Под ред. А.П. Градова. – 2-е изд., испр. и доп. – СПб.: Специальная литература, 1999. – 589 с.
4. Клейнер Г.Б. и др. Предприятие в нестабильной экономической среде / Г.Б. Клейнер, Р.Л. Тамбовцев, Р.М. Качалов; Под общ. ред. С.А. Панова. – М.: ОАО «Изд-во Экономика», 1997. – 288 с.

## **НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СЕРВИСНЫХ СИСТЕМ**

---

5. Тхор С.О. Управління економічною стійкістю підприємства: Дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук. – Луганськ: Східноукраїнський національний університет ім. Володимира Даля, 2005. – 210 с.
6. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э. Системный анализ в логистике. – М.: Изд-во «Экзамен», 2002. – 480 с.
7. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. – М.: Гардарики, 1998. – 528 с.
8. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд. / Пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
9. Кристофер М. Логистика и управление цепочками поставок / Под общ. ред. В. С. Лукинского. – СПб.: Питер, 2004. – 316 с.
10. Стаханов В.Н., Саввиди И.И., Костоглодов Д.Д. Маркетинг и логистика фирмы. – Ростов н/Д: Рост. гос. строит. ун-т, 1999. – 173 с.
11. Романова О. Оптимизация поведения предприятия в современных условиях // Проблемы теории и практики управления. – 2002. - №3. – С. 116-120.
12. Скоробогатова Т.М. Управління підприємством сервісу в умовах невизначеності навколишнього середовища // Науковий вісник Національного гірничого університету. – 2003. - №7. – С. 87-90.

*Поступило в редакцію 01.12.2005 г.*