

ЛОГІСТИКА ПОСЛУГ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ

Постановка проблеми. Логістика галузей сфери послуг належить до новітнього напрямку логістичної теорії та практики, де, як і в цілому в логістиці, чітко проявляються географічні (територіальні) особливості та аспекти [1], які, проте, не знайшли поки що зрозуміння та висвітлення як серед більшості суспільних географів, так і серед логістиків. Як приклад наведемо сферу торговельних послуг, де визначальним, з точки зору логістики послуг, є потік покупців, відповідно до характеристик якого повинна організовуватися (в т.ч. територіально) мережа торгівельних закладів (роздрібних та гуртових), канали та ланцюги поставок товарів, зв'язки з їх виробниками, складські схеми та потужності, транспортне забезпечення тощо. Подібна ситуація спостерігається на даний час і в інших галузях сфери послуг. Між тим остання, як в Україні, так і в світі, бурхливо зростає і це є визначальною тенденцією розвитку світового господарства в XXI ст. Без логістики забезпечити високу ефективність цього процесу неможливо.

Аналіз дослідження та публікацій з даної теми показує, що їх явно недостатньо. Побіжно торкалися питань, що розглядаються, Л.Б. Міротін та В.Н. Сергєєв (Росія [2]), а також інші автори при розгляді логістичних проблем окремих галузей сфери послуг – туристичних [3], фінансових [4]. У суспільно-географічному аспекті вказана проблематика підіймалася в публікаціях автора, зокрема щодо туристичної та митної логістики [1; 5; 6 та ін.]

Виділення не вирішених сторін проблеми. Власне вся логістика галузей сфери послуг є поки що великою та в цілому не висвітленою проблемою. Те саме в ще більшому ступеню стосується суспільно-географічних аспектів логістики послуг, публікацій з яких поки що практично немає. **Метою статті** є викласти авторський погляд, по-перше, щодо концептуальних основ логістики послуг; по-друге, щодо її територіальних особливостей; по-третє, проілюструвати теоретичні положення на прикладі логістики освітніх послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу. Логістика послуг поки що відноситься до недостатньо розроблених напрямків логістики, як новітнього науково-практичного напрямку, який відрізняється надзвичайно високою динамікою розвитку в XXI ст. – як у світі, так і, останнім часом, в Україні. Між тим, сфера послуг бурхливо розвивається, при цьому в розвинених країнах світу (постіндустріальних) на галузі сфери послуг вже давно припадає лівова частка валового внутрішнього продукту та кількості зайнятих (60-80%). Звичайно до сфери послуг включають: транспорт, зв'язок, торгівлю, матеріально-технічне забезпечення, побутові та комунальні послуги, фінанси, науку, освіту, охорону здоров'я, культуру і мистецтво, фізкультуру і спорт, туризм тощо. В літературі відмічається те, що об'єднує різні види трудової діяльності з надання послуг, а саме – виробництво таких споживчих вартостей, які переважно не набувають матеріальної форми. Тому послуги як товар, незважаючи на всю їх різноманітність, мають такі загальні характерні

риси, як невідчутність, нездатність до зберігання, мінливість якості, нерозривність виробництва і споживання [1, с.7]. На цій підставі робиться правильний висновок, що ринки послуг абсолютно не схожі на інші ринки (маються на увазі передусім ринки товарів). Диференціація послуг поглиблюється і нині, так за СОТ виділяються 12 секторів послуг (зокрема бізнес – послуги з включенням професійних та комп'ютерних; послуги зв'язку; будівельні та інженерні; дистриб'ютерські; освітні; екологічні; фінансові, у т.ч. банківські; страхові; медичні; послуги в галузі туризму та подорожей; рекреаційні, культурні та спортивні; транспортні; інші), які, у свою чергу, розподілені на 155 підсекторів [2, с.10].

За таких передумов доцільно зробити висновок, що логістика послуг теж характеризується великою різноманітністю та складністю. При цьому якщо ринок послуг не є подібним до ринку товарів, то логістика послуг теж повинна мати свою відмінну специфіку. До такого висновку вже дійшли західні вчені-логістики, які виділяють окремо логістику товарних потоків, або CRL (Commodity Response Logistics), та логістику сервісних потоків, або SRL (Service Response Logistics). У логістичній літературі наводяться їхні відмінності (табл. 1), але з них важко зрозуміти, як же практично можна підійти до вивчення, аналізу та вдосконалення логістики кожного конкретного виду послуг з тих, що наводилися вище. Отже, логістика послуг відчуває певні труднощі в своєму розвитку через, по-перше, специфіку послуг як товару, а по-друге, через велику різноманітність послуг, їх диференціацію, яка поглиблюється на наших очах.

Але при цьому слід зазначити, що класичні види потоків, що вивчаються в логістиці (матеріальний (товарний), інформаційний, фінансовий [4, с.42] спостерігаються і в логістиці послуг, однак відмінною рисою останньої є зміна їх положення – в якості головних (основних) та допоміжних (обслуговуючих) – у різних видах послуг. Так у сфері туристичних послуг у якості головного виступає туристопотік, а обслуговуючих – інформаційні, фінансові, матеріальні (товарні) потоки; в сфері освітніх послуг – головний – потік тих, хто навчається (учні, студенти), обслуговують його інформаційні, фінансові, матеріальні потоки; в сфері торгівельних послуг головний – потік покупців, обслуговуючі – товарні, інформаційні, фінансові потоки; в сфері фінансових послуг головне місце займає фінансовий (грошовий) потік, обслуговуючі інформаційні, матеріальні, кадрові потоки. Подібні приклади можна продовжувати, враховуючи різноманітність послуг. В результаті отримуємо –револьверний принцип логістики послуг (рис. 1).

Таблиця 1. Відмінності логістики послуг (SRL) від логістики товарів (CRL) [3, с.69].

CRL	SRL
1. Прогнозування обсягу продажу товарів 2. Постачання/закупівля 3. Планування виробництва 4. Внутрішні транспортування 5. Управління запасами 6. Сканування товарів 7. Формування замовлень 8. Система дистрибуції Контроль дистрибуції 10.Зовнішнє транспортування 11.Логістичне транспортування	1. Прогнозування обсягу послуг 2. Найм 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 Контроль мереж і комунікацій 10.Надання інформації про послуги 11.Мережеве адміністрування

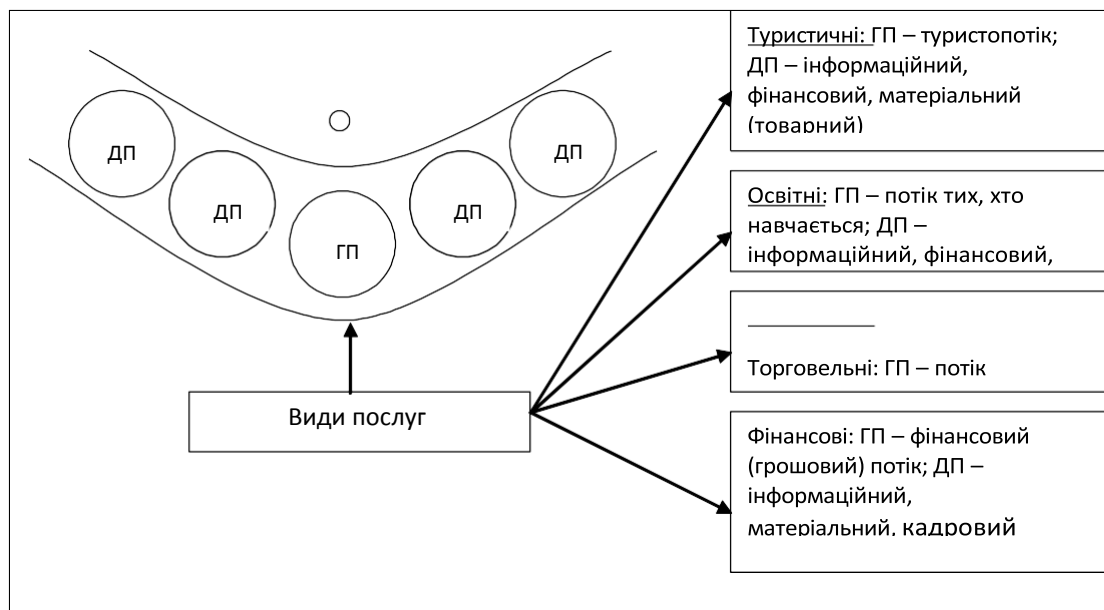


Рис. 1. –Револьверний принцип логістики послуг (ГП – головний потік, ДП – допоміжні (обслуговуючі) потоки)

Ще одне важливе поняття логістики послуг – логістичний потенціал. Він розуміється у відношенні до головного потоку, як його максимальна потужність (або проектна). Також може бути прогнозна потужність потоку (що визначається на основі маркетингових досліджень на черговий рік) та фактична (вона, як правило, менше за прогнозу в силу форс-мажорних чинників). Отже логістичний потенціал головного потоку в логістиці послуг виражається наступним рівнянням (рис. 2).

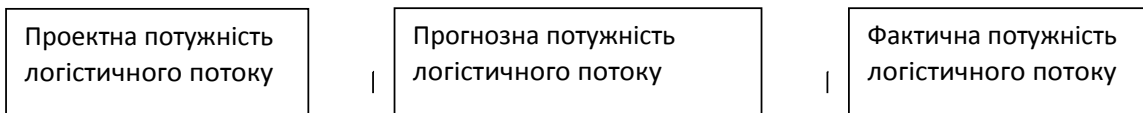


Рис. 2. Співвідношення проектної, прогнозної та фактичної потужності логістичного потоку

Логістичні потенціали (ЛП) допоміжних (обслуговуючих) потоків визначаються як похідні від ЛП головного потоку (на підставі застосування відповідних нормативів) – також з виділенням їх проектної, прогнозної та фактичної потужності.

Логістичний потенціал головного потоку слід співвідносити з логістичним потенціалом матеріально-технічної бази (інфраструктури) відповідної послуги. Логістичний потенціал інфраструктури сфери послуг розуміється як пропускна спроможність матеріально-технічної бази, тобто здатність прийняти та ефективно обслужити головний потік, у т. ч. шляхом підключення допоміжних (обслуговуючих) потоків. Залежно від співвідношення ЛП головного потоку (ЛП ГП) та ЛП приймаючої інфраструктури (ЛП ІС) певного виду послуг, може бути три варіанти ситуації (рис.3).

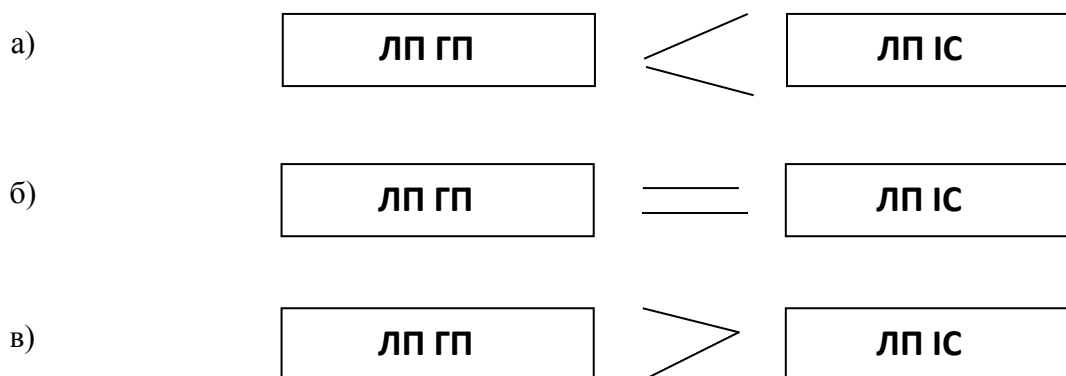


Рис. 3. Варіанти співвідношення логістичного потенціалу головного потоку (ЛП ГП) та логістичного потенціалу приймаючої інфраструктури (ЛП ІС) у сфері послуг

Обов'язковою умовою ефективного функціонування логістичної системи сфери послуг (у т.ч. кожної її галузі) є перевищення логістичного потенціалу інфраструктури (або МТБ) по відношенню до логістичного потенціалу головного потоку (тобто варіант а)). У випадку варіанту б) ми маємо напружений, ризиковий стан функціонування логістичної системи сфери послуг, яка (система) може не витримати навіть незначного збільшення потужності головного потоку. За варіанта в) логістична система сфери послуг не

зможе ефективно функціонувати, оскільки пропускна спроможність (ЛП) інфраструктури не відповідає (менша) потужності головного потоку, що призводить до заторів на автошляхах (транспортні послуги), черг клієнтів (торгівельні, медичні, сервісні послуги), погіршення якості послуг, що надаються (туристичні, освітні послуги).

Яскравим прикладом останнього підходу є ситуація у сфері вищої освіти (особливо комерційної), де на існуючу матеріально-технічну базу (навчальні площі) –вантажаться все більші (рік від року) потоки студентів, яким доводиться вчитися у дві, а то і три зміни. Якщо для вітчизняних студентів (абітурієнтів) це вже стало нормальним явищем, то студентам – іноземцям така ситуація незвична. Можливо, в цьому полягає пояснення, чому на світовому ринку освітніх послуг Україна займає дуже скромне місце. Так її частка в загальному контингенті освітніх мігрантів планети становить лише 0,8 %, а частка у світовому освітньому обороті зовсім мізерна. В середньому за рік навчання зарубіжні громадяни приносять до бюджету України лише близько \$ 125 тис., тоді як, наприклад, щорічний дохід Росії сягає \$ 150-200 млн. І це не дивно, адже нині у ВНЗ України навчається тільки 18 тис. іноземних громадян, що складає менше 1% від загальної кількості студентів країни. При цьому плата за навчання іноземців в Україні є на порядок нижчою ніж в інших країнах (\$ 1-2,5 тис.). Як вказується в літературі, такі фінансові витрати зумовлені не стільки якістю начального процесу, скільки якістю освітньої інфраструктури. Сучасний стан матеріально-технічної та майнової бази навчального (наявність комп'ютерного парку і вільного виходу в Інтернет, ступінь зношеності лабораторного устаткування, оснащеність навчальних аудиторій) й обслуговуючого (кількість і благоустрій гуртожитків) комплексів цієї галузі сфери послуг не відповідають світовим стандартам [5, с.75]. Отже належна логістична проробка проектів розвитку освітніх закладів, без сумніву, сприятиме вирішенню проблем інтеграції України до світового та європейського ринку освітніх послуг.

Рівняння, яке відображає необхідність перевищення логістичного потенціалу приймаючої інфраструктури по відношенню до логістичного потенціалу головного потоку в галузях сфери послуг, можна назвати логістичною моделлю сталого розвитку галузей сфери послуг (рис. 4.).

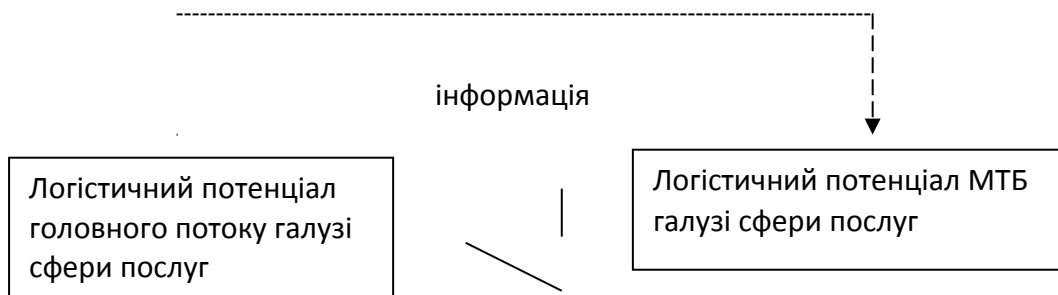


Рис. 4. Логістична модель сталого розвитку галузей сфери послуг

Вказане співвідношення обсягів відповідних логістичних потенціалів у сфері послуг можна дотримати завдяки інформації про параметри головного потоку, відповідно до яких необхідно розбудовувати матеріально-технічну базу.

Висновки. Перспективно концептуальні основи логістики послуг полягають у застосуванні т.зв. «револьверного принципу», за якого кожна галузь сфери послуг характеризується наявністю «свого» набору головних та допоміжних (обслуговуючих) потоків. Завдання полягає у визначенні логістичного потенціалу головного потоку (з врахуванням його проектної, прогнозованої та фактичної потужності) та його порівнянні з логістичним потенціалом приймаючої інфраструктури (або матеріально-технічної бази). Перевищення логістичного потенціалу останньої по відношенню до логістичного потенціалу головного потоку кожної конкретної галузі сфери послуг є необхідною умовою її сталого розвитку. Подальші дослідження логістики послуг пов'язані з розкриттям її територіальних особливостей, які відбивають логістичні системи послуг мікро, мезо, макро, мега та метарівнів.

Список літератури:

1. Смирнов І.Г. Логістика: просторово-територіальний вимір. – К.: Обрії, 2004. – 335 с.
2. Основы логистики/ Под ред. Л.Б. Миротина, В.Н. Сергеева. – М.: ИНФРА – М, 2001. – 200 с.
3. Копець Г.Р. Розвиток логістики туризму в сучасних умовах господарювання України//Маркетинг і логістика в системі менеджменту: Тези доповідей VI Міжн. наук.-практ. конф. – Львів: Вид-во НУ Львівська політехніка, 2006. – с. 149-150.
4. Сытник Г.В., Сытник А.А. Сущность и предпосылка развития финансовой логистики//Логистика. Проблемы и решения. – 2006. - №1. – с. 70-76.
5. Смирнов І.Г. Логістика рекреації і туризму як чинник їх сталого розвитку//Логистика. Проблемы и решения. – 2006. - №3. – С. 54-56.
6. Смирнов І.Г. Митна логістика та митна справа як чинник ефективності зовнішньої торгівлі України//Зовнішня торгівля: право та економіка. – 2006. - №1 (24). – С. 27-33.
7. Шканова О.М. Маркетинг послуг.- К.: Кондор, 2003. – 302 с.
8. Заблоцька Р.О. Світовий ринок послуг. – К.: Знання України, 2004. – 280 с.
9. Шпарага Т.І. Проблеми інтеграції України до світового ринку освітніх послуг// Проблеми розвитку прикордонних територій та їх участі в інтеграційних процесах: Матеріали III Міжн. наук.-практ. конф. – Луцьк, 2006. – С. 71 – 76.