

УДК 338.46

Е. С. Никитина (elenanikit04@gmail.com),
магистрант

В. И. Маргунова (val.novak67@gmail.com),
канд. экон. наук, доцент
Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь

ЛОГИСТИКА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ

В статье рассматривается логистика как важный фактор повышения эффективности управления ресурсами организаций сферы услуг. Авторы подчеркивают возрастающее значение сферы услуг в экономике, в том числе в Республике Беларусь, и анализируют специфику логистических процессов в данной области. Особое внимание уделено применению концепции «бережливой логистики» (lean logistics), основанной на принципах «стройного производства». Обсуждаются ключевые принципы этой концепции, адаптированные к сфере услуг, такие как вытягивающий принцип, ориентация на клиента, гибкость процессов, сокращение издержек и времени. Также рассматривается использование методов ABC, XYZ-анализа и особенности логистических процессов на рынке недвижимости. Делается вывод о расширении применения логистики за пределами материального производства и ее важности для повышения качества и конкурентоспособности услуг.

The article examines logistics as an important factor in improving resource management efficiency in service sector organizations. The authors emphasize the growing importance of the service sector in the economy, including in the Republic of Belarus, and analyze the specifics of logistics processes in this field. Special attention is given to the application of the “lean logistics” concept, based on the principles of lean manufacturing. Key principles of this concept, adapted to the service sector, such as the pull principle, customer orientation, process flexibility, cost and time reduction, are discussed. The use of ABC, XYZ analysis methods and the specifics of logistics processes in the real estate market are also considered. The article concludes that logistics is expanding beyond material production and plays a crucial role in improving the quality and competitiveness of services.

Ключевые слова: логистика; сфера услуг; бережливая логистика; управление ресурсами; эффективность; клиентоориентированность; рынок недвижимости; ABC-анализ; XYZ-анализ; логистизация.

Key words: logistics; service sector; lean logistics; resource management; efficiency; customer orientation; real estate market; ABC analysis; XYZ analysis; servicization of logistics.

Важную роль в социально-экономическом развитии страны играют состояние и перспективы развития сферы услуг. К сфере услуг относится совокупность отраслей, подотраслей и

видов деятельности, функциональное назначение которых в системе общественного производства выражается в производстве и реализации услуг и духовных благ для населения [1].

В связи с этим особую актуальность приобретают вопросы использования современных направлений в развитии сферы услуг. Активное развитие данной отрасли в настоящее время стало важнейшей характеристикой современной экономики. Сфера услуг во многих странах мира занимает доминирующее положение. Около 70% валового внутреннего продукта (ВВП) развитых стран производится в сфере услуг. На сферу услуг в Европе приходится примерно два из трех рабочих мест [2, с. 351]. Сфера услуг становится все более значимой в экономике Республики Беларусь. В национальной экономике наиболее развиты транспортные, строительные, информационно-коммуникационные услуги, услуги по переработке нефти.

Уровень развития сферы услуг является своеобразным индикатором благополучия общества. Производство услуг является менее материало-, энерго- и капиталоемким по сравнению с производством товаров. Поэтому производству услуг отводится особая роль в процессе построения нересурсоемкой инновационной экономики.

В целом, в Республике Беларусь к сфере услуг относятся 19 секций в соответствии с Общегосударственным классификатором видов экономической деятельности. Наибольшую долю в ВВП занимают такие секции, как торговля, ремонт, операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг потребителям, транспорт и связь, финансовая деятельность, образование. Трансформация сферы услуг в Республике Беларусь характеризуется активным развитием деловых и профессиональных услуг. Сегодня динамично развиваются маркетинг и рекламная деятельность, банковские и страховые услуги, лизинг, риэлтерская деятельность, консалтинг.

Роль сферы услуг в современных условиях характеризуют выполняемые ею функции. Выделяют экономические и социальные функции сферы услуг.

Выделяют следующие экономические функции:

- обслуживание процесса производства материальных благ;
- воспроизводство рабочей силы;
- создание дополнительных материальных благ.

Выделяют следующие социальные функции:

- удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания;
- обеспечение снижения затрат и улучшение условий труда в домашних хозяйствах;
- реализация высвобождающегося свободного времени;
- обеспечение безопасности и нормального функционирования государства, охраны общественного порядка.

Последние десятилетия характеризуются увеличением роли сферы услуг как в Республике Беларусь, так и в мировой экономике, расширяется спектр предлагаемых услуг, наблюдается рост числа занятых. Доля сферы услуг в совокупном ВВП к настоящему времени составляет около 70% от его общего объема и значительно превышает долю сферы производства товаров. В сфере услуг занято более половины работоспособного населения мира.

Таким образом, роль сферы услуг в современной экономике Республики Беларусь обусловлена тем, что в данном секторе формируются основополагающие факторы экономического роста, такие как интеллектуальный капитал, новое научное знание, информационные технологии, консалтинг, услуги финансового сектора и др. Развитая сфера услуг является залогом успешного развития общества.

В настоящее время многие концепции, разработанные для материального производства, находят реальное применение в сфере услуг. В качестве примера может служить концепция «lean logistics» («тощей» логистики), основанная на технологии «стройного производства» (англ. lean – «тощий, стройный, без жира, щадящий, рачительный»), соединяющая преимущества массового производства (низкие издержки) и мелкосерийного производства (широкий ассортимент продукции). Выделив отдельные опорные элементы концепции (на основе предложенных в [3, с. 466]), покажем их в преломлении к сфере услуг в целом и к отдельным видам сервисной деятельности в частности.

1. Вытягивающий принцип системы. Противоположный (толкающий) принцип в сфере услуг не применим в силу того, что, в отличие от продукции, в большинстве случаев предназначенной для абстрактного потребителя, всякая услуга производится под заказ конкретного клиента.

2. Ориентация на потребителя. Потребитель выступает отправной точкой оказания услуг, поэтому ориентация на него имманентна процессу обслуживания.

3. Эластичные поточные процессы. Клиентоориентированный подход обуславливает гибкость технологии обслуживания.

4. Сокращение подготовительно-заключительного и основного производственного времени. Такое положение возможно при автоматизации ряда сервисных операций.

5. Сокращение производственных издержек. Нововведения, касающиеся автоматизации, дают возможность значительно снизить текущие издержки, в том числе связанные с заработной платой обслуживающего персонала.

По мнению Д. Уотерса, «цель “тощей” логистики – выполнять операции, используя как можно меньше каждого вида ресурсов» [4, с. 101]. В сфере услуг таким ресурсом является время. При этом необходимо подчеркнуть, что отличие данного ресурса заключается в том, что его экономия определяет не только сокращение издержек, но и привлекает новых клиентов, которые выступают источником прибыли.

Традиционно все услуги делятся на те, которые направлены на предметы обихода, и те, которые направлены непосредственно на потребителя. В первом случае контакт с заказчиком ограничивается временем подачи и получения заказа, данное время должно быть сведено к минимуму. Во втором случае оптимизировать необходимо значительно больший интервал времени, поэтому все подготовительные операции следует проводить без присутствия клиента.

Примером применения концептуальных положений, разработанных для материального производства, в сфере услуг является также ABC-анализ как основание для разграничения товаров по стоимости и XYZ-анализ, оценивающий регулярность спроса на товары. Первоначально используемые для анализа запасов материальных ресурсов данные методы в сервисе могут найти применение при исследовании потоков клиентов.

Позиционирование рынка недвижимости как «хозяина» логистического процесса означает, что рынок недвижимости рассматривается как потребитель по отношению к логистическим системам производителей и поставщиков ресурсов. Данная особенность учитывается ввиду того, что при проектировании логистических процессов надо использовать возможности оптимизации затрат, предоставляемых логистикой. Результаты логистических процессов зависят от четкого формулирования стандартов логистического сервиса на «входе» рынка недвижимости. Применительно к рынку недвижимости значительная часть логистических операций является вспомогательными процессами. Исходя из концепции ключевых компетенций рынка недвижимости агентство недвижимости должно установить наиболее выгодный для нее источник конкурентного преимущества. Это требует повышения эффективности и бережливости в ключевых процессах.

Одной из наиболее важных перспектив развития рынка недвижимости является интеграция самого процесса возведения объекта, охват полного цикла услуг и, таким образом, создание интегрированного логистического потока при доминантном характере информационного потока, а не материального, как это принято при традиционной системе.

Таким образом, отличием настоящей стадии развития логистики является ее выход за пределы материальной сферы и распространение в других отраслях экономики.

Развитие теории и практики логистики услуг и, в частности, процессов логистизации услуг, связано с повышением качества услуг, эффективности деятельности их производителей, ростом удовлетворенного спроса потребителей услуг.

Список использованной литературы

1. **Никитин, С. И.** Моделирование логистических процессов в условиях риска / С. И. Никитин [и др.] // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2020. – № 1 (15). – С. 191–199.

2. **Деловые** и экономические данные по 200 странам // The Global Economy. – URL: https://ru.theglobaleconomy.com/Belarus/Shareof_services/ (дата обращения: 23.04.2025).

3. **Хайкин, М. М.** К вопросу о формировании логистической концепции управления в сфере услуг / М. М. Хайкин // Прикладная экономика. – 2020. – № 2. – С. 43–52.

4. **Уотерс, Д.** Логистика. Управление цепью поставок : [пер. с англ.] / Д. Уотерс. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 503 с.