

Мурований І. С., к.т.н., доц.; Потапюк Я. А.

## ЛОГІСТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ У СФЕРІ ПОСЛУГ

*У статті розглядається логістика як новий напрямок господарської діяльності підприємств, пов'язаний із оптимізацією процесів руху товарів. Вказується на можливість широкого використання логістики на підприємствах сфери послуг. Визначається предмет вивчення логістики в сфері послуг (оптимізація потокових процесів, в тому числі товарних, фінансових, трудових, інформаційних). Особлива увага акцентується на головних принципах, прийнятних для створення логістичних систем з оптимізації управління рухом потоків ресурсів і продуктів.*

В останні роки в теорії і практиці ринкового господарювання поряд із маркетингом і менеджментом розвинулася нова методологія функціонування ринку – логістика. На думку багатьох учених, логістика розглядається як новий напрямок господарської діяльності підприємств, який полягає в управлінні товароруху в сферах виробництва та обігу, а також як науковий напрямок, який пов'язаний із оптимізацією процесів руху товарів. Досвід застосування логістики в господарській практиці підприємств сфери послуг дуже обмежений і існує поки що тільки в галузях сфери матеріального виробництва, в транспортному обслуговуванні підприємств, в матеріально-технічному постачанні, інфраструктурних підрозділах і т.п. Однак, варто зазначити, що в умовах розвитку сучасного ринку сфери застосування логістики набувають значного поширення. Оскільки логістика оптимізації приймає потокові процеси, виникає питання про можливість її широкого використання на підприємствах сфери послуг.

Стосовно сфери послуг логістика – це оптимізація управління рухом потоків будь-яких ресурсів і продуктів виробництва підприємств галузі на шляху від виробника до споживача з метою найбільш повного задоволення останнього. Отож, можемо вважати, що предметом вивчення логістики в сфері послуг є оптимізація потокових процесів, в тому числі товарних, фінансових, трудових, інформаційних. Кінцева мета логістики в сфері послуг полягає в тому, щоб виробити і запропонувати кінцевому споживачеві необхідні послуги і супутні їм неосновні продукти в необхідному обсязі, в певному місці, в призначений термін і з найменшими витратами.

Звідси випливає основна концептуальна ідея логістики, яка полягає у цілісному і системному сприйнятті об'єкта програми. Така ідея є дуже актуальною і для сфери послуг. Процес функціонування і розвитку сфери послуг характеризується надзвичайною складністю, що обумовлена різноманіттям і високим динамізмом потреб. Без подання сфери послуг як сукупності галузей у вигляді цілісної системи неможливо досягти оптимальних параметрів її розвитку. У той же час неможливо вирішити проблему окремо взятого підприємства, якщо не об'єднати його відокремлені структурні підрозділи і процеси, які відбуваються в них, в цілісну систему з її внутрішніми і зовнішніми зв'язками. І, нарешті, не можна досягти ефективності протікання потокових процесів на підприємстві, не розглядаючи як окремих їх етапів, так і сукупності потокових процесів в якості єдиної цілісної системи.

В якості спеціального методу дослідження логістика передбачає побудову логістичних систем для оптимізації управління рухом ресурсів і продуктів. Важливою умовою при їх побудові є дотримання певних принципів загального характеру. При ретельному вивченні цих принципів можна стверджувати про те, що деякі з них є цілком прийнятними для створення логістичних систем з оптимізації управління рухом потоків ресурсів і продуктів. Спробуємо охарактеризувати кожен із цих принципів.

Так, одним із головних принципів, прийнятних для процесів виробництва послуг, є координація усіх процесів руху ресурсів, починаючи від придбання необхідних для підприємства ресурсів і закінчуючи їхнім виробничим споживанням.

З попередньо виділеного нами принципу випливає наступний – необхідність впровадження системи інтегрованого управління і контролю за рухом усіх результатів виробництва в напрямку до споживача. Варто зазначити, що обов'язковим є виконання цього принципу, оскільки він дає можливість об'єднати в єдине ціле функцію управління та контролю над надходженням усіх ресурсів від постачальника до споживача в потрібному обсязі та у визначені терміни.

Третій принцип, який прийнятний для побудови логістичної системи у сфері послуг, передбачає відмову від поділу потоку матеріально-технічних ресурсів на окремі незалежні функціональні блоки: реалізація – закупівля, транспортування, складування, гарантійне обслуговування тощо, перехід на управління всіма товарними потоками як єдиним цілим. Цей принцип не менш важливий, оскільки сьогодні в організаціях сфери послуг усі дії від закупівлі ресурсів до їх споживання часто розглядаються відокремлено, як не пов'язані і незалежні один від одного, що негативно позначається на результатах функціонування усієї системи оборотності оборотних коштів. Розробка і здійснення єдиного технологічного процесу руху запасів матеріально-технічних ресурсів, забезпечення чіткої взаємодії та узгоджених дій різних структурних підрозділів переважно великих підприємств є запорукою успіху його діяльності в галузі поводження оборотних коштів.

В основі наступного принципу лежить концепція загальних витрат, яка передбачає урахування сукупності витрат протягом усього логістичного ланцюга, так як не завжди загальна сума витрат знижується, якщо зменшуються витрати, які пов'язані з функціонуванням окремих елементів системи руху ресурсів і продуктів. Як показує практика, зниження витрат на одному із етапів руху ресурсів і товароруху без урахування взаємодії з іншими може призвести до протилежного результату.

І, нарешті, останнім принципом побудови логістичних систем є безперервність забезпечення органів управління логістичного процесу достовірною інформацією про протікання поточкових потоків.

У частині безпосередньо матеріально-технічного забезпечення логістична система повинна функціонувати за схемою: закупівля – транспортування – складування – виробниче споживання. Проходження запасів через кожну таку стадію має бути пов'язане з виконанням певних заходів щодо оптимізації процесу матеріально-технічного забезпечення. До їх числа можна віднести такі, як:

- раціональний вибір постачальників і джерел надходження ресурсів;
- укладення найбільш вигідних й економічних договорів з постачання ресурсів;
- визначення найбільш раціональних маршрутів доставки ресурсів від постачальника до споживача;
- реалізація ефективної системи складування;
- оптимізація рівня запасів ресурсів і т.д.

Таким чином, можемо стверджувати, що логістика як метод оптимізації управління рухом поточкових процесів є цілком прийнятною у сфері послуг. А отже, можливість і необхідність застосування логістичних методів у сфері послуг диктується об'єктивним процесом формування і розвитку у світовому та національному господарстві сервісної економіки.

**Мурований Ігор Сергійович** – к.т.н., доцент, завідувач кафедри автомобілів і транспортних технологій, Луцький національний технічний університет

**Потапюк Яна Андріївна** – магістрант кафедри автомобілів і транспортних технологій, Луцький національний технічний університет