

ку его конституционно гарантированного права на достойную жизнь должно стать главной задачей нового государства, смыслом его существования.

Т.М. Розина

БГЭУ (Минск)

ПРОБЛЕМЫ ИЗУЧЕНИЯ СЕРВИСА В ЛОГИСТИКЕ

В настоящее время проблемы изучения сервиса в курсе логистики привлекают внимание все большего круга авторов. Вместе с тем в трактовке термина “логистический сервис” наметились достаточно существенные противоречия, что выяснилось в процессе изучения ряда специальных литературных источников.

В связи с этим представляется необходимым рассмотреть, как соотносится понятие “логистический сервис” с понятием “логистика”. Выясняется, что есть объективные причины для противоречивых трактовок изучаемого термина. В литературе отмечается, что в настоящее время общепринятого определения термина “логистика” еще нет. Существует множество определений, анализ которых не представляется возможным здесь приводить.

Можно отметить, что если одни авторы делают акцент на управлении движением материального потока, то другие предлагают более широкий взгляд на эту проблему. Так, профессор Б.А. Аникин предлагает следующее определение: “Логистика — наука об управлении потоковыми процессами в экономике”.

Данное определение представляется более современным и верным. В логистической цепи, по которой проходят товарный и информационный потоки от поставщика до потребителя, выделяются следующие главные звенья: закупка и поставка материалов, сырья; производство товаров; распределение, включая отправку товаров со склада готовой продукции; потребление готовой продукции. Но, к сожалению, практически во всех исследованиях по логистике рассматриваются только вышперечисленные звенья логистической цепи. Такой подход не соответствует требованиям, предъявляемым к логистическим системам мирового уровня, которые диктуются глобализацией экономики.

В такой ситуации наиболее конкурентными являются такие логистические системы, которые кроме выполнения семи основных правил логистики (необходимый потребителю продукт, его определенное количество и адекватное качество, нужное место и точное время, конкретный потребитель, оптимальные затраты) обеспечивают лучший сервис, снижают риск, повышают безопасность, не наносят ущерба природной среде. Достичь этих показателей можно только при включении в логистическую цепь необходимых звеньев — сервисное обслуживание, ути-

лизация или переработка отходов, обеспечение безопасности при функционировании.

Учитывая эту точку зрения, представляется важным рассмотреть более подробно подходы к этой проблеме тех авторов, которые считают, что в логистической системе следует выделять в качестве отдельного звена сервисную логистику.

С учетом рассмотренных мнений, можно констатировать, что в логистике сложились в основном два различных подхода к изучению сервиса.

Первый, традиционный, заключается в том, что сервис в курсе логистики рассматривается как логистический сервис. Он трактуется или широко — подразумевая все виды логистических операций (услуги транспорта, складские, экспедиторские и т.д.), или более узко — как сервис, связанный с товаром, в процессе его подготовки к продаже, в ходе реализации и послепродажного обслуживания (гарантийного и послегарантийного), с целью обеспечения запросов потребителей наиболее эффективным образом.

Второй, новый, подход состоит в том, что сервис рассматривается как сервисная логистика, выделяемая наряду с производственной и коммерческой логистикой, что свидетельствует о признании роли сервисного обслуживания как все более возрастающей и определяющей результаты деятельности субъектов предпринимательства. Новый подход открывает возможности разработки данной проблемы с новых позиций, что, вероятно, и будет осуществлено в ближайшем будущем.

О значении логистики в сфере услуг свидетельствует опыт развитых стран. Путешествия и туризм — секторы услуг, являющиеся важной сферой мировой торговли. Авиация, которая совершила революцию в управлении товарно-материальными запасами, в складском хранении и обслуживании потребителей, сейчас совершает то же самое в индустрии путешествий и туризма, благодаря сокращению времени и расходов, необходимых для прибытия в любой конец земного шара. Таким образом, в этой сфере будет продолжаться рост и соответственно увеличиваться потребность в логистической деятельности.

Многие фирмы США увеличивают долю услуг в своей деятельности по сравнению с производством товаров. Поэтому цепям поставок будет необходимо переключаться с перемещения товаров на перемещение людей и интеллектуальной собственности (идей). Возникает и вопрос о том, как будут регулироваться импортно-экспортные торговые ограничения на сервисные трансакции. Ведь нередко существуют жесткие ограничения в форме тарифных и нетарифных барьеров, которые тормозят поток товаров (услуг) и усложняют задачи логистики по их перемещению.

Ограничения имеются и на перемещение валюты, банковских и страховых услуг, рабочей силы. Большинство из них первоначально было введено для защиты интересов собственных производителей и рабочих. Если фирмы-резиденты, предоставляющие такие виды услуг, убедят руководителей своих стран ограничить использование зарубежных поставщиков услуг, то последние должны будут приспосабливаться к новым условиям.