

отношения по известным причинам проблема ликвидации убыточности таких предприятий стала еще более острой. В конечном счете в данных условиях качество торгового обслуживания сельского населения напрямую связано с сохранением вообще в сельской местности ранее сформированной разветвленной торговой сети.

Таким образом, указанные процессы свидетельствуют о непосредственной взаимосвязи и взаимообусловленности экономической эффективности работы торговых предприятий и качества торгового обслуживания ими соответствующих контингентов покупателей.

М.Н. Гриневиц, канд. экон. наук
БГПА (Минск)

УПРАВЛЕНИЕ НАДЕЖНОСТЬЮ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ

В условиях перехода к рыночной экономике важное место отводится повышению качества и надежности функционирования предприятий и их объединений. Для этого целесообразно применять опыт других стран, в частности посвященный изучению и внедрению в практическую деятельность концепции логистики.

Чаще всего под логистикой понимается научно-практическое направление хозяйственной деятельности, заключающееся в оптимальном управлении потоками ресурсов в сферах производства и обращения. Одной из важнейших функций логистики является рациональное формирование хозяйственных связей между поставщиками, посредниками и получателями.

Для обеспечения своевременного, качественного и полного выполнения заявок потребителей необходим принципиально новый подход к проектированию и управлению процессом движения ресурсов. Ведь традиционные методы были ориентированы прежде всего на производительное использование машин и оборудования, а не на удовлетворение требований потребителей. Это приводило к невыполнению доставки ресурсов в приемлемые сроки и к дополнительным потерям.

Следовательно, проектирование процессов доставки ресурсов должно основываться на комплексном логистическом подходе, который учитывал бы стохастическую природу формирования потребности в ресурсах и взаимодействия технических средств, а также экономические интересы участников логистической системы.

Наиболее приемлемой методологией оптимизации сложных организационных систем, к которым можно отнести процесс движения ресурсов, является теория надежности, получившая широкое распространение в технике.

Для оценки надежности процесса движения ресурсов, характеризующейся как свойство процесса удовлетворять потребность в ресурсах в заданное время в реальных условиях работы, в качестве основы функционирования системы принят ресурс (или заявки потре-

бителей), а не технические средства, обеспечивающие его продвижение. Это позволяет оптимизировать работу логистической системы в целом, а не отдельных составных ее частей.

Повышение эффективности достигается путем разработки и совершенствования экономического механизма управления надежностью логистического процесса. В настоящее время не в полной мере разработаны показатели надежности процесса движения ресурсов и критерии ее оптимизации. Существующая система ценообразования не обеспечивает интерес в равной степени всех сторон в поддержании экономически обоснованного уровня надежности. От надежности доставки ресурсов непосредственно зависит финансовое положение предприятий, входящих в логистическую систему.

Задача состоит в создании механизма управления надежностью перемещения ресурсов, позволяющего обеспечить в максимальной мере учет интересов поставщиков, посредников и потребителей ресурсов.

При комплексном рассмотрении движения ресурсов от поставщика к потребителю критерием оптимальности является не только прибыль предприятия, но и повышение эффективности работы всей логистической системы. Целесообразность повышения надежности определяется путем сопоставления непроизводительных потерь участников системы, связанных с доставкой ресурсов.

Использование надежностного подхода позволяет не только обосновать рациональную потребность в ресурсах, но и совершенствовать технологию и организацию их перемещения, а также вносить необходимые коррективы в экономические отношения участников логистической системы.

При построении модели функционирования системы на основе теории надежности важное место принадлежит определению понятия отказа. На наш взгляд, под отказом процесса следует понимать событие, при котором потребность в доставке ресурсов не удовлетворена в заданное время.

При решении задачи управления надежностью логистической системы целесообразно использовать следующую последовательность действий:

необходимо установить рациональные связи между поставщиками, посредниками и покупателями;

следует определить сроки и объемы поставок для каждого из потребителей, а также обосновать величину единовременно доставляемого ресурса;

установить потребность в технических средствах, которая позволит системе работать в оптимальном режиме.

Для установления рациональных связей между поставщиками, посредниками и покупателями разработана экономико-математическая модель, которая позволяет обеспечить наибольшую величину прибыли посредника с учетом выполнения взятых им на себя обязательств. При этом может быть использована теория нечетких чисел. Коэффициент надежности логической системы предлагается определять следующим образом:

$$K_h = \sqrt[3]{K_1 \cdot K_2 \cdot K_3}$$

где K_1 - надежность реализации предложения поставщиков, K_2 - надежность процесса доставки ресурсов, K_3 - надежность удовлетворения спроса потребителей.

В свою очередь

$$K_1 = \sum_{i=1}^m \frac{Q_{\text{фi}}}{Q_{\text{предлi}}} / m,$$

где $Q_{\text{фi}}$, $Q_{\text{предлi}}$ - соответственно фактический и предлагаемый (договорной) объем выделяемых i -м поставщиком ресурсов, m - количество поставщиков,

$$K_2 = \frac{T_{\text{опт}}}{T_{\text{факт}}},$$

где $T_{\text{опт}}$, $T_{\text{факт}}$ - соответственно оптимальное и фактическое время продвижения ресурсов,

$$K_3 = \sum_{j=1}^n \frac{Q_{\text{фj}}}{Q_{\text{потрj}}} / n,$$

где $Q_{\text{фj}}$, $Q_{\text{потрj}}$ - соответственно фактический и поставляемый (договорной) объем доставляемых j -му потребителю ресурсов, n -количество потребителей.

Значения коэффициентов могут находиться в пределах от 0 до 1.

Для определения оптимального значения надежности логистической системы и управления ею предлагается учитывать влияние имеющих место хозяйственных процессов и операций на величину рыночной стоимости участников системы.

З.М. Горбылева, канд. экон. наук,
Г.А. Бондаренко
БГЭУ (Минск)

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Современный период в мире отмечен повышенным интересом к совокупности отраслей объединяемых под общим названием "сфера услуг". Значительное место в этой сфере принадлежит услугам гостиничного хозяйства, в производстве и потреблении которых важнейшую роль играют вопросы качества.

Обсуждение вопросов качества на протяжении длительного времени порождает определенного рода противоречия в обществе. С одной стороны, "качество - это популярное понятие, которое очень часто встречается в разнообразной по тематике литературе, в разного рода рекламе, т.е. качество - это то, чего все хотят и что гарантируют. Существует практика широкого употребления термина