



УДК 338

МЕТОДОЛОГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОТОКОВЫХ ПРОЦЕССОВ В ЛОГИСТИЧЕСКИХ ЦЕПЯХ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

Н. А. Мальшина

Саратовский институт (филиал) Российского государственного
торгово-экономического университета
E-mail: malsnataliya@yandex.ru



В работе рассматривается концепция использования логистической методологии в управлении людскими, сервисными ресурсами в сфере социально-культурного сервиса, уточняется понятийный аппарат логистики, позволяющий усовершенствовать классификацию логистических потоков сферы социально-культурного сервиса, обосновываются возможности повышения эффективности управления данными ресурсами на основе реализации системного подхода.

Ключевые слова: потоковые процессы, логистическая система, сфера социально-культурного сервиса, методология логистики.

Methodology Interaction of Flow Processes in the Logistics Chains of Social and Cultural Services

N. A. Malshina

In this paper the concept of using the methodology in logistics management of human, service resources in the field of social and cultural services, clarifies the conceptual apparatus of logistics, which improved the classification of logistic flows aspects of social and cultural services, the possibility of increasing the efficiency of data management resources through the implementation of a systematic approach.

Key words: streaming processes, logistic system, scope of social and cultural services, methodology of logistics.

Актуальность применения системного подхода к управлению ресурсопотоковыми процессами сферы сервиса и услуг заключается в возрастающем влиянии данной сферы в экономической системе страны. Уникальность логистической концепции состоит в интеграции всех отдельных функций в единое целое с целью минимизации общих затрат с сохранением или увеличением требуемого уровня обслуживания потребителя¹. Использование методологии логистики в управлении людскими ресурсами сферы социально-культурного сервиса и услуг заключается в обеспечении их взаимосвязанного управления в форме человеческих, трудовых, рекреационных потоков, пассажиропотоков и обеспечивает рационализацию, снижение издержек и повышение качества оказания услуг и воспроизводства трудового потенциала. Данная концепция позволяет развить ресурсный потенциал сферы социально-культурного сервиса и повысить эффективность его использования.

Суть концепции состоит в уменьшении затрат (издержек) на перемещение (перевозку) людей (туристов) от постоянного места пребывания до места (страны) временного пребывания, а также на продвижение сервисного продукта от его продавца (поставщика – туроператора, турагента) до конечного потребителя (туриста).

В целях разработки целостного представления и знания о логистической системе сферы социально-культурного сервиса представляется необходимым применение системного подхода к выработке методологии исследования. Для достижения объективного знания логистических процессов сферы сервиса и услуг необходим синтез, интеграция выводов частных наук и результатов исследования функциональных областей логистики.

Основой интеграционных процессов сферы сервиса и услуг является целостность объектов исследования и дальнейшее формирование системы взаимосвязанных элементов со сложной иерархией и подчинением части целому. Сфера социально-культурного сервиса и услуг, находящаяся на пересечении различных направлений деятельности, должна изучаться с учетом системы факторов: экономических, культурных, социальных, экологических, политических, технологических. Для дальнейшего развития практического применения логистических принципов в сфере сервиса и услуг представляется необходимым определить методологию формирования потоковых процессов в сфере сервиса и услуг.

Представляется возможным сделать вывод о непосредственной взаимосвязи методологии логистики и методологии сервиса на основе выявленных одинаковых характеристик и принципов функционирования. Использование основных положений логистического подхода, а также отдельных логистических принципов для повышения эффективности управления социально-культурными и экономическими ресурсами позволит обеспечить возможность повышения устойчивости логистических систем сферы социально-культурного сервиса и услуг путем их более тесного взаимодействия через интеграцию как в



самой логистической цепи, так и с динамической внешней средой. Интегрированный подход создает возможность объединения функциональных областей логистики путем координации действий, выполняемых независимыми звеньями логистической системы, разделяющими общую ответственность в рамках целевой функции².

Сущность интегральной парадигмы социально-культурного сервиса и услуг заключается в том, что в процессе выполнения заказов элементы системы обслуживания рассматриваются как единое целое. К традиционно выделяемым видам логистических потоков – материальным, финансовым и информационным, на современном этапе развития логистики добавляются людские, человеческие, трудовые, рекреационные и сервисные потоковые процессы.

С учетом корреляции основных видов потоков задачи логистики сферы услуг расширяются и ими становятся: управление системой заказов услуг; оптимизация соответствия доходных и расходных потоков потокам услуг, работы транспортных потоков, снабжения и доставки услуг, снабжения потоками рекреантов через пассажиропотоки; рационализация нагрузки на туристические объекты и использование туристических ресурсов.

Необходимым условием функционирования рекреационных потоков является наличие рекреационных ресурсов, главной составной частью которых выступает рекреационный потенциал. Под рекреационными ресурсами понимаются компоненты природной среды, объекты хозяйственной деятельности, обладающие уникальностью, оригинальностью, эстетической привлекательностью, целебно-оздоровительной значимостью и используемые для организации различных форм и видов рекреационных занятий. В эту категорию включают природные и антропогенные объекты (или часть природных и культурных ресурсов), которые при современном уровне развития производственных сил могут быть использованы для удовлетворения потребностей общества и организации отрасли, специализирующейся на рекреационном обслуживании населения.

Для рекреационных ресурсов характерны социокультурная, пространственная и временная относительность, контрастность с привычной средой обитания и сочетание различных природных и культурных сред. Рекреационные ресурсы во многом являются производными от рекреационных потребностей населения, которые, в свою очередь, детерминированы задачами социокультурного освоения территории.

Рекреационные потребности – это потребности в восстановлении и развитии физических и психических сил человека в его физическом, интеллектуальном и духовном совершенствовании, которые детерминируют рекреационную деятельность как социокультурное явление.

Рекреационные ресурсы являются основанием направленного перемещения ресурсопотоковых процессов, понимаемых как находящиеся в движении рекреационные ресурсы, к которым применяются логистические операции и/или функции, связанные с перемещением в пространстве и отнесенные к временному интервалу, характеризующиеся направлением, величиной и сезонностью.

На основе выявляемой специфики и элементов рекреации представляется возможным определить основные направления рекреационных ресурсопотоковых процессов. Базовыми направляющими данных процессов являются экономический, природный, социально-культурный и технико-технологический потенциалы.

Значимость каждого компонента обусловлена наличием факторов, входящих в их состав и напрямую влияющих на построение и функционирование логистической модели ресурсопотоковых процессов системы рекреации. Любой из компонентов включает в себя несколько составляющих, в свою очередь распадающихся на основные элементы.

Сервисный потенциал является посредником, медиумом, объединяющим макро- и микроуровни структурных элементов рекреационных ресурсопотоковых процессов. Через систему сервисного потенциала пространство рекреационных потоков взаимодействует с потоковыми процессами логистической системы сервиса и услуг. На этом основании можно утверждать, что сервисный потенциал в логистической модели рекреационного сектора является приоритетным и выступает основанием процесса предоставления услуг как бизнес-процесса обслуживания потребителей.

Сервисный потенциал возможно определять как совокупность предпосылок, используемых для удовлетворения потребности человека в процессе и целях обслуживания, создающих организационно-экономическую, материальную и неосязаемую базы услуг.

Синергетический эффект применения логистического подхода к сфере рекреации как на микро-, так и на макроуровне позволит увеличить рентабельность процессов производства и предоставления услуг, повысить качество обслуживания, рассмотреть все операции с основными потоковыми процессами как целостную, структурированную систему действий.

Представляется возможным говорить о выделении сервисных потоковых процессов в отдельный объект логистического исследования вне зависимости от предлагаемых современных видов сервисной логистики. Необходимость участия трудовых потоков в процессе оказания услуг и сервиса не вызывает вопросов, так как сама специфика услуг и сервиса предполагает непосредственное участие производителя услуги и ее потребителя.



В зависимости от вида и формы оказываемых сервисных услуг в процессе доведения их до потребителя и непосредственной реализации в различных комбинациях и количестве принимают участие материальные, информационные, финансовые и трудовые потоки. Процесс оказания сервисных услуг может рассматриваться как процесс специфического производства, в котором присутствуют входные ресурсы и их преобразование согласно интересам и требованиям непосредственных потребителей.

Понятие сервиса как обслуживания населения в различных сферах повседневной жизни включает в себя все традиционно выделяемые виды логистических потоков – материальный, финансовый, информационный, трудовой, как бы объединяя их в результате деятельности – услуге. Другим необходимым компонентом логистической системы услуг является потребитель, так как услуга требует его непосредственного присутствия.

Интеграция всех видов логистических потоков формирует базу сервисной системы, которая, преобразуя их, формирует интегральные потоки с учетом их направленности и специфики соответственно оказываемым видам услуг. На этапе непосредственного оказания услуг, подразумевающего момент встречи потребителя и производителя, происходит взаимодействие интегрального потока в виде скомплектованной услуги и потребителя.

Сам процесс оказания услуг предполагает обязательное и непосредственное участие потребителя. В зависимости от аспектов функционирования логистической системы различные виды потоков занимают приоритетное место. Состав интегрированного потока системы социально-культурного сервиса находится в постоянной динамике и зависит от вида предоставляемых услуг.

Специфика потоковых процессов сферы сервиса и услуг, в частности туристских услуг, определяется характерными для различных видов потоков данной системы признаками. Так, материальные потоки включают также этапы производства ценности: формирование, продвижение и реализацию туристского продукта и входящих в его состав нематериальных услуг.

На уровне различных видов потоков ресурсов в сервисных предприятиях создаются предпосылки для построения логистической системы управления организацией на основе системного подхода. Данная логистическая система представляет собой структурированную адаптивную систему, состоящую из элементов, связанных сервисными, финансовыми и информационными, трудовыми потоками. Создание и рассмотрение логистической системы управления сервисным предприятием имеет своей целью оптимизацию использования ресурсов, увеличение эффективности деятельности, повышение качества обслужи-

вания. На основе определения информационных, финансовых, трудовых и сервисных потоков на предприятии строится организационная структура логистической системы³.

Положительный эффект применения логистического подхода к людским потокам проявляется на уровне не только предприятия (микрологистика), но и отрасли (макрологистика). Макрологистическая система – это крупная система управления людскими потоками, охватывающая предприятия и организации различных ведомств, расположенных в разных регионах страны или в разных странах. Она представляет собой определенную инфраструктуру экономики региона, страны или группы стран. Формирование макрологистических систем в межгосударственных программах требует создания единого экономического пространства, единого рынка без внутренних границ.

Спецификой формирования, перемещения и реализации трудового потенциала людских потоков сферы социально-культурного сервиса являются параллельное перемещение в информационно-опытном и географическом пространствах и доминирующая роль информационных потоковых процессов; перемещения в структурно-иерархическом пространстве из-за необходимости параллельного сочетания нескольких функций в рамках одного субъекта требуют определённой совокупности показателей информационно-опытного пространства; изменчивость показателей качества обслуживания требует определенности показателей информационно-опытного пространства.

Исходя из вышесказанного, выделим следующие логистические функции людских ресурсов: интегрирующая – формирование процесса реализации трудового потенциала людских ресурсов как единой системы; организующая – обеспечение взаимодействия и согласования стадий и действий процесса реализации трудового потенциала людских ресурсов; управляющая – поддержание параметров динамики трудового потенциала людских ресурсов в заданных пределах путем экономии всех видов ресурсов, сокращения затрат живого и овеществленного труда на стыках стадий процесса реализации трудового потенциала людских ресурсов. Выделение логистических функций процесса реализации трудового потенциала людских ресурсов позволит достичь повышения эффективности управления людскими потоками как на макро-, так и на микроуровне.

Одна из возможных классификаций людских потоков представлена по основным критериям: отношению к логистической системе, динамике работников в организации, уровням логистики, типу перемещений в пространстве, функциональному признаку, отношению к подсистеме логистической системы, степени совместимости,



степени управляемости, отношению к звену логистической системы, объему, степени детерминированности, характеру перемещения элементов потока, непрерывности во времени, степени упорядоченности, структуре, дальности перемещения, принадлежности к функциональным областям, направлению в логистической системе, времени, участию в процессе производства, степени взаимосвязанности, степени формализации, интенсивности, форме генерирования.

Применение концептуальных основ логистики в управлении людскими ресурсами позволяет *усовершенствовать методологию логистики* путем разработки методических принципов взаимодействия потоковых процессов сферы сервиса на основе приоритета людских потоковых процессов, что делает возможным достижение с наименьшими затратами высокой степени адаптированности сервисных организаций к воздействиям внешней среды, расширение собственной рыночной доли, получение конкурентных преимуществ.

Методология моделирования и оптимизации параметров бизнес-процессов, представляющая собой классификацию моделей, методов, концепций и алгоритмов управления потоковыми процессами в сфере социально-культурного сервиса и отличающаяся использованием механизма процесса обслуживания, способствует формированию механизма управления ресурсными потоками и оптимизации логистических операций, функций, систем и цепей. *Методологический подход к управлению бизнес-процессами проектирования, предоставления и потребления услуг*, в рамках которого разработан комплекс моделей потоковых процессов социально-культурного сервисного обслуживания, отличается многокритериальностью экономико-математических задач управления людскими и сервисными потоками и способствует повышению эффективности логистической системы.

Процесс оказания услуг представляется возможным классифицировать как бизнес-процесс, понимаемый как совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей. Данный процесс в зависимости от вида оказываемых услуг включает следующие бизнес-процессы:

- управляющие, которые управляют функционированием системы (примером управляющего процесса может служить проектирование и формирование услуг, корпоративное управление и стратегический менеджмент);
- операционные, которые составляют основной бизнес компании и создают основной поток доходов (например, оказание услуг, транспортировка, реклама и реализация услуг);
- поддерживающие, которые обслуживают основной бизнес (например, основные

сопутствующие виды предоставляемых услуг: клиринг, анимация, парикмахерские услуги, бухгалтерский учет, подбор персонала, техническая поддержка)⁴.

Бизнес-процесс начинается со спроса потребителя и заканчивается его удовлетворением, а задачей его является устранение барьеров и задержек, возникающих на стыке двух различных организаций, подразделений организации при едином функционировании. Бизнес-процесс включает в себя несколько подпроцессов, которые имеют собственные атрибуты, однако также направлены на достижение основной цели. Такой анализ обычно включает в себя составление карты бизнес-процесса и его подпроцессов, разнесенных между определенными уровнями активности.

Бизнес-процессы направлены на создание стоимости и ценности для потребителей и исключение любой лишней активности. На выходе оптимизированных бизнес-процессов увеличиваются ценность конечного результата для потребителя и рентабельность для производителя. Основными составляющими обслуживания как бизнес-процесса являются понятия «сервис», «сервисная деятельность», «услуга», «потребитель», «производитель».

Логистический бизнес-процесс представляет собой взаимосвязанную совокупность операций и функций, переводящих ресурсные потоки в результат, определяемый стратегией развития, и является составной частью *цепи поставок* как последовательности потоковых процессов, действующих между звеньями логистической цепи и направленных на удовлетворение потребностей в товарах и услугах.

Эффективность функционирования логистической модели определяется в соответствии с ключевыми измерениями – общими затратами, временем исполнения заказа, качеством сервиса и др. Для построения эффективной логистической системы сферы сервиса все ключевые бизнес-процессы должны быть интегрированы в сквозном управлении товарными и информационными потоками в цепи поставок.

Как видно из вышеизложенного, процессная декомпозиция функционирования в областях логистики и цепях поставок строится в определенных последовательностях:

- функциональная область логистики – логистическая функция – логистическая операция;
- цепь поставок – ключевой бизнес-процесс – логистический бизнес-процесс – логистическая функция – логистическая операция.

Приведенное укрупненное представление функционирования бизнес-процессов логистической системы сферы сервиса является начальным этапом идентификации и предоставляет возможность дальнейшего реинжиниринга логистических бизнес-процессов в логистической системе компании и цепи поставок в целом.



Помимо организации и поддержки процесса производства услуг логистический бизнес-процесс способен обеспечить высокую степень синхронизации этапов проектирования и предоставления услуг. Оптимизация функционирования логистических бизнес-процессов позволит получить синергетический эффект на данных этапах, а также на этапах контроллинга качества услуг.

Методология проектирования и функционирования логистической системы социально-культурного сервиса и услуг на основе интегрального планирования в цепях поставок услуг увеличивает ресурсный потенциал сферы социально-культурных услуг и эффективность его использования. Применение концепции создания интегрированной эффективной системы регулирования и контроля потоковых процессов системы сервиса обеспечивает высокое качество услуг и конкурентоспособность предприятий сферы услуг.

Методология формирования функционального и обеспечивающего комплексов логистической системы социально-культурного сервисного обслуживания, базирующаяся на принципах логистического менеджмента, служит основой для создания механизма рационализации управления потоками ресурсов, отличается объектной направленностью, что позволяет организовать многоуровневую систему сервисного обслуживания, упорядочить структуру и состав логистических потоков.

Методический инструментарий показателей и методов оценки эффективности модели логистизации системы социально-культурного сервиса отличается особенностью поддержания соответствия уровня сервиса величине общих

затрат, что обеспечивает уменьшение общих затрат, снижение цены, улучшение стратегических позиций на рынке, повышение объективности и достоверности оценки качества обслуживания, совершенствование организации управления в сфере услуг в условиях рынка.

На основе проведенного анализа представляется возможным утверждать о необходимости развития методологии логистизации сферы социально-культурного сервиса и услуг путем адаптации данной концепции к сервисной специфике. Предложенные методологические принципы позволяют реализовать ресурсный потенциал отрасли социально-культурного сервиса и повысить эффективность его использования, качество обслуживания населения и в конечном результате обеспечить конкурентоспособность предприятий данной сферы.

Примечания

- 1 См.: *Сергеев В. И., Черногоров А. В.* Рекомендованная модель операций в цепях поставок – SCOR-модель // *Логистика и управление цепями поставок.* 2005. № 2(7). С. 10–23.
- 2 См.: *Эффективность логистического управления: учебник для вузов / под ред. Л. Б. Миротина.* М.: Экзамен, 2004.
- 3 См.: *Тятухин А. П., Голощапова А. И., Лындина Е. Н.* Проектирование товаропроводящих систем на основе логистики: учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2007.
- 4 См.: *Дымская В. В., Зайцев Е. И., Сергеев В. И., Стерлигова А. Н.* Логистика: учебник / под ред. В. И. Сергеева. М.: Эксмо, 2011.

УДК 330.3

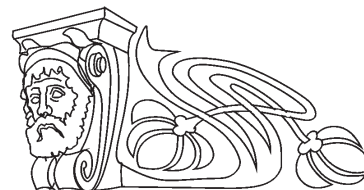
ФОРМИРОВАНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ НАНОИНДУСТРИИ В ИННОВАЦИОННОМ РАЗВИТИИ РОССИИ

В. В. Калинина

Волгоградский государственный университет
E-mail: verakalinina@mail.ru

В статье обсуждаются теоретические подходы становления и развития nanoиндустрии, процесса формирования инфраструктуры nanoиндустрии в рамках инновационного вектора развития России. Проводится систематизация структурных элементов информационно-аналитической инфраструктуры nanoиндустрии путем выделения ее основных составляющих подсистем.

Ключевые слова: nanoиндустрия, нанотехнологии, инфраструктура, информационно-аналитическая инфраструктура, инновационное развитие, инновации.



Formation of Infrastructure of the Nanoindustry in Innovative Development of Russia

V. V. Kalinina

In article theoretical approaches of formation and development of a nanoindustry, process of formation of infrastructure of a nanoindustry within an innovative vector of development of Russia are discussed. Ordering of structural elements of information and analytical infrastructure of a nanoindustry by allocation of its main components of subsystems is carried out.