

УДК 656.13

А.Н.ГОРЯИНОВ, канд. техн. наук, М.В.ОЛЬХОВА  
*Харьковская национальная академия городского хозяйства*

## **ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ В ЛОГИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЕ**

Рассматриваются стратегии управления на производстве, транспорте и складе. Анализируются особенности формирования транспортной стратегии с учетом требований производства и склада. Отмечено, что выработку стратегии следует составлять на основании приемлемого минимума совокупных затрат логистической системы. Сформулированы предпосылки для дальнейшего изучения транспортных стратегий логистической системы.

Уровень требований, предъявляемых потребителями к качеству обслуживания, постоянно повышается. С развитием рыночных отношений потребители получают все больше возможностей для сравнения и выбора лучшего обслуживания. Суть основных концепций логистического обслуживания заключается в построении таких отношений с потребителем, в рамках которых возможно решение практически всех проблем потребителя [1]. Однако остается недостаточно изученным вопрос обслуживания потребителей транспортных услуг. Поэтому актуальным является рассмотрение подходов транспортного обслуживания участников логистической системы.

В современной литературе можно выделить следующие подходы к обслуживанию потребителей транспортных услуг. Наиболее часто встречаемым является концепция «нацеленности на потребителя» или правило «семи R-s» [2], широкое распространение имеют философии TQM и JIT [2]), затем можно выделить подходы, основанные на показателях, характеризующих сервис логистического обслуживания [3] или направленные на количество и качество основных и дополнительных услуг [4]. Одной из главных проблем в достижении эффективности системы обслуживания являются резкие всплески поступлений заказов [1]. Остаются недостаточно рассмотренными вопросы планирования последовательности обслуживания потребителей транспортных услуг.

Целью настоящей работы является формирование подхода к транспортному обслуживанию потребителей с учетом особенностей функционирования логистической системы.

Для формирования транспортного обслуживания необходимы определенные условия для работы транспорта. Характерными чертами функционирования транспорта в условиях рыночной экономики являются такие факторы, как новые экономические условия работы транс-

порта и потребителей его услуг, формирование рынка услуг транспорта, усиление конкуренции между предприятиями транспорта и различными видами транспорта [3]. Для этого необходимо взаимодействие и системный подход для управления процессами на транспорте, производстве и на складе.

Логистическая стратегия стремится организовать свободное распределение и обмен продукции таким образом, чтобы обеспечить оптимизацию спроса и предложения при определенной цене на товары и услуги [5]. Одним из наиболее значимых факторов при организации сводного распределения и обмена продукции с наилучшим конечным результатом, является правильная организация транспортного обслуживания, а для этого необходимо выработать транспортную стратегию. Анализ литературных источников, позволил выявить только одну формулировку понятия «транспортная стратегия»:

- определяет направления развития логистической системы, основные задачи, формы и содержание транспортного обслуживания;
- устанавливает единую для транспорта систему приоритетов и определяет направления их реализации для отдельных участников логистической системы с учетом их специфики;
- является основой для выработки решений в системе управления транспортного обслуживания, разработки целевых программ в области транспорта и смежных с транспортом отраслях функционирования предприятия [6].

Как показывает практика, транспортные затраты и время доставки являются основными критериями выбора варианта (приоритета) транспортного обслуживания. Однако существуют и другие критерии выбора транспортного обеспечения, такие как минимум потерь груза при перевозке, максимум провозной способности транспорта (возможность перевезти требуемые объемы груза), минимум риска несвоевременной доставки, готовность к перевозке в любой момент времени и возможность обеспечения перевозок в различных условиях [7]. В зависимости от вышеперечисленных критериев разрабатывается своя транспортная стратегия предприятия, ориентированная на требования производства и/или склада к транспортному обслуживанию. Можно предположить, что выбор приоритетов транспортного обслуживания заключается в выборе так называемого «приоритетного критерия» [7] для отдельных участников логистической системы.

На каждом звене логистической системы (рис.1) можно выделить собственные стратегии или подходы управления. На производстве это правила приоритетов для поступающих работ, на складе – стратегии управления запасами, а на транспорте, как видно из рис.1, нет четко

сформулированных транспортных стратегий. Авторы работ [2, 5, 7], употребляя словосочетание «транспортная стратегия» не конкретизируют его сущность. Однако наблюдается такая тенденция, при которой требуется разработка транспортной стратегии для наилучшего достижения целей предприятия. Но необходимо различать понятия «стратегия», «приоритеты» и «правила», и что именно на данном этапе существует на транспорте, и чего нет.

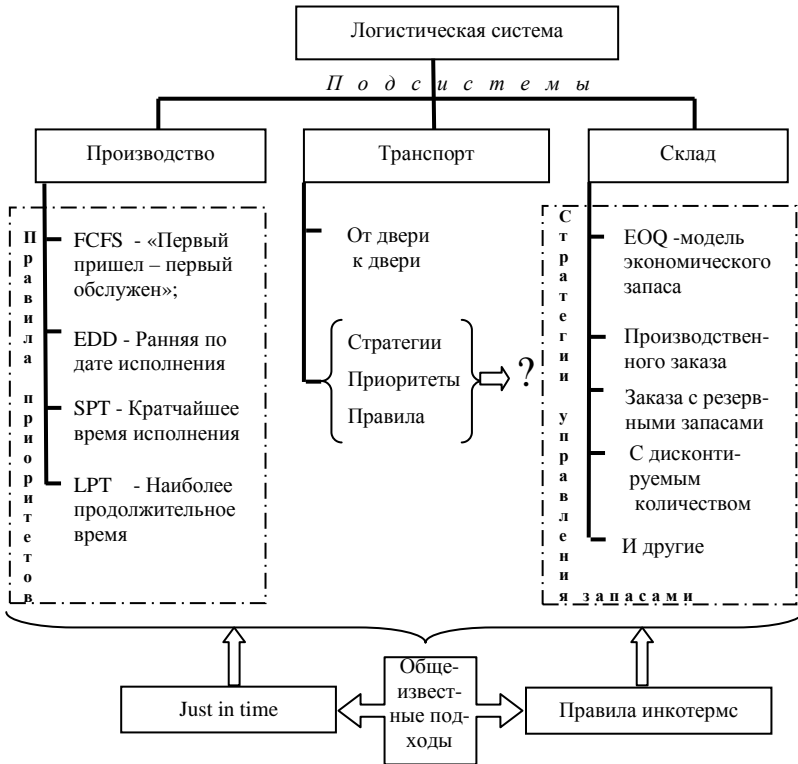


Рис.1 – Приоритеты и стратегии подсистем логистической системы (на основании [2, 3, 8])

Можно предположить, что совокупность приоритетов и/или правил является стратегией (рис.2). Тогда доставка «от двери к двери» может являться транспортной стратегией, при этом приоритетами являются вышеперечисленные критерии выбора транспортного обеспечения.



Рис.2 – Обобщенная структура логистической системы

Возникает вопрос, какие стратегии на производстве целесообразно совмещать с транспортными и со стратегиями управления запасами, для того чтобы минимизировать совокупные затраты логистической системы.

Например, закупка небольшими партиями и транспортировка материальных ресурсов непосредственно на производство, при использовании технологии ЛТ, связана с большими транспортными издержками. Задача логистического менеджмента заключается в выборе рационального (оптимального по общим затратам) варианта управления [8].

Транспортное обслуживание можно рассмотреть как процесс нахождения такого варианта организации перевозочного процесса, при котором совокупные затраты обслуживаемых предприятий и автомобильного грузового транспорта будут минимальными, при соответствующих приемлемых результатах участников логистической системы (рис.3). При этом необходимо отметить следующую закономерность: на предприятиях, чтобы получить прибыль, часто стремятся снизить затраты на производство, но увеличить транспортные затраты. Т.е. необходим компромисс:

$$F(Z_{\text{пр-во}}, Z_{\text{тр1}}, Z_{\text{склад}}, Z_{\text{тр2}}, Z_{\text{потр}}) \rightarrow \min.$$



Рис.3 – Подсистемы логистической системы

Транспорт является связующим звеном в сфере обращения между предприятиями-поставщиками и потребителями продукции.

В этой связи работа транспорта должна рассматриваться с момента завершения выпуска (изготовления) перевозимых товаров до момента использования доставленной продукции потребителями (в производственном процессе или сфере личного пользования). Необходимо вместе с транспортными затратами учитывать затраты, возникающие в производстве в результате влияния транспорта на показатели деятельности предприятий (прямые связи) и на транспорте в результате влияния производства на использование транспортных средств (обратные связи) [9]. В свою очередь, нарушение регулярности доставки грузов приводит к увеличению затрат в склады, а также расходов по хранению и переработке грузов на предприятиях-поставщиках и потребителях продукции. Из вышеизложенного, следует, что экономия этих затрат при реализации правильно подобранных стратегий управления на каждом звене принесет эффект. Можно представить, что сущность этого эффекта состоит в том, что при применении правильно подобранной транспортной стратегии в производстве снижаются затраты, зависящие от деятельности транспорта.

Рассматривая производственные предприятия как потребителей транспортных услуг, их эффективность функционирования находится в тесной зависимости от качества транспортного обслуживания. При этом необходимо учитывать, что существуют обратные связи, вытекающие из требований транспорта к производству.

В примере, который может иллюстрировать полученный результат, сопоставляются затраты на транспорте, производстве и складе при применении соответствующей стратегии (таблица).

Таким образом, можно предположить, что ни одна из стратегий отдельно не достигает превосходства на всех стадиях управления, поэтому является целесообразным совмещение стратегий. И в зависимости от конкретного случая и выбранного приоритета, может применяться своя обобщенная стратегия управления этими процессами.

Выполненные исследования позволили выделить основные правила приоритетов на производстве, стратегии управления на складе и транспорте. Представленные стратегии обладают определенными преимуществами и недостатками, и поэтому не в полной мере пригодны для достижения поставленных целей в современных условиях рынка.

В данном исследовании подтверждается целесообразность рассмотрения вопроса о формировании транспортных стратегий. Выбор стратегии необходимо принимать комплексно, то есть предлагается совмещать стратегии на производстве с транспортными и со стратегиями управления запасами. Выработку стратегии следует составлять на основании приемлемого минимума совокупных затрат логистической системы. В дальнейших исследованиях необходимо более детально изучить и сформировать транспортную стратегию и определить зависимость между вышеперечисленными стратегиями.

Зависимость величины затрат от стратегий управления  
(возможное сравнение результатов)

№ п/п	Правила приоритетов и стратегии управления	Затраты			
		производство	транспорт 1	склад	транспорт 2
1	FCFS - «Первый пришел – первый обслужен»	0	0	+	0
2	EDD - Ранняя по дате исполнения	0	0	-	0
3	SPT - Кратчайшее время исполнения	0	0	-	0
4	LPT - Наиболее продолжительное время	0	0	+	0
5	ЕОQ - модель экономического запаса	-	+	-	+
6	Производственного заказа	-	+	+	-
7	Заказа с резервными запасами	-	-	+	+
8	С дисконтируемым количеством	+	-	-	0
9	От двери к двери	+	+	-	+
10	ЛПГ	-	+	-	0

*Примечание:* «0» – не изменяются; «+» – увеличиваются; «-» – уменьшаются.

- 1.Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 190 с.
- 2.Сергеев В.И. Логистика в бизнесе. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 608 с.
- 3.Логистика: управление в грузовых транспортно-логистических системах / Под ред. Л.Б.Миротина. – М.: Юристъ, 2002. – 414 с.
- 4.Транспортная логистика / Под общ. ред. Л.Б.Миротина. – М.: ЭКЗАМЕН, 2002. – 512 с.
- 5.Неруш Ю.М. Логистика. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 495 с.
- 6.Государственный научно-исследовательский институт системного анализа Счетной палаты РФ, 2007 // <http://www.niisp.ru>.
- 7.Курганов В.М. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок товаров. – М.: Книжный мир, 2005. – 432 с.
- 8.Козловский В.А., Козловская Э.А., Савруков Н.Т. Логистический менеджмент: 2-е изд., доп. – СПб.: Лань, 2002. – 272 с.
- 9.Повышение качества транспортного обслуживания народного хозяйства / А.В.Комаров, Б.С.Рязанцев, Н.С.Цукров и др.; Под ред. А.В.Комарова и В.С.Кравченко. – М.: Транспорт, 1988. – 205 с.

*Получено 30.03.2007*