

## Литература

1. Читипаховян П. Методологические проблемы стратегического планирования развития интегрированных корпоративных структур // Рос. экон. журн. 2000. № 9.
2. Дементьев В. Финансово-промышленные группы в экономике (спецкурс). Тема 10. Пути повышения качества проектов ФПГ // Там же. 1999. № 5–6.
3. Лисов В. Актуальные аспекты оргпроектирования интегрированных корпоративных структур // Там же. 2000. № 1.
4. Кузык М., Симачев Ю. Проблемы стимулирования интеграционных процессов в государственном секторе промышленности // Там же. 2003. № 4.

УДК 338.46

*Н.Г. Филонов\**, *Л.В. Коваленко\**, *С.К. Дащинская\*\**

### К ВОПРОСУ ОБ АНАЛИЗЕ ПОТОКА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В ЛОГИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ

\*Томский государственный педагогический университет

\*\*Томский политехнический университет

При анализе функционирования логистических систем (ЛС) одной из важнейших ее характеристик является потоки полезных ресурсов (ППР) (материальных, информационных, сервисных услуг и т.д.). Полезность ресурсов определяется степенью реализации управляющих функций и обеспечения эффективности функционирования логистической системы. Количество потоков, циркулирующих в системах, зависит от типа логистической системы. В данной работе основное внимание будет уделено потоку сервисных услуг.

В последние годы прерогативой логистики является управление сервисными потоками, так как большинство компаний производит не только готовую продукцию, но и сопутствующий сервис. Кроме того, логистический подход оказался эффективным и для предприятий, оказывающих только услуги (транспортные, экспедиторские, грузоперерабатывающие и др.). В зарубежных компаниях используется понятие «Service Response Logistics» – SRL (логистика сервисного отклика), которое определяется как процесс координации нематериальных активностей, необходимых для выполнения сервиса наиболее эффективным с точки зрения затрат и удовлетворения потребностей способом [1].

Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока. Осуществляется логистический сервис либо самим поставщиком, либо экспедиторской фирмой, специализирующейся в области логистического обслуживания.

Все работы в области логистического обслуживания можно разделить на три основные группы: предпродажные; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе про-

дажи товаров, и послепродажный логистический сервис.

Потоки услуг (сервиса), как и материальные или информационные потоки, распространяются в определенной среде доставки, в которой существуют свои каналы, цепи и т.д. Эта сеть должна быть построена таким образом, чтобы максимально эффективно удовлетворять требования потребителей к сервису. Рациональная последовательность действий, которые позволяют сформировать эффективную систему логистического сервиса, предполагает следующие шаги: сегментацию потребительского рынка; определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг и их ранжирование; оценку оказываемых услуг; установление обратной связи с покупателями.

Несмотря на важность сервиса, до сих пор отсутствуют эффективные способы оценки его качества, что объясняется рядом особенностей сервиса в сравнении с продуктовыми характеристиками [2]. Такими особенностями являются:

1. Неосвязаемость сервиса. Заключается в сложности для поставщиков сервиса объяснить и специфицировать сервис, а также объясняется трудностями со стороны покупателя его оценить.

2. Покупатель часто принимает прямое участие в производстве услуг.

3. Услуги потребляются в больших размерах в то же время, в которое они производятся, т.е. услуги не могут складироваться и транспортироваться.

4. Покупатель никогда не становится собственником, покупая услуги.

5. Сервис – это деятельность (процесс) и поэтому не может быть протестирован, прежде чем покупатель его купит.

6. Сервис часто состоит из системы более мелких (субсервисных) действий, причем покупатель оценивает эти услуги. Качество и привлекательность сервиса зависят от способности покупателя оценить его в итоге (в общем плане).

Исходя из вышеизложенного, логистический сервисный поток (ЛСП) можно определить как особый вид потока, не имеющий материального наполнения и представляющий собой совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей (транспортные услуги, оптово-розничные, консультативные, информационные, послепродажные и т.п.) в процессе управления материальными, финансовыми, информационными и другими потоками наиболее оптимальным, с точки зрения затрат, способом.

Любой поток в ЛС можно представить в виде произведения двух составляющих: скалярной (скалярная составляющая потока (ССП))  $P_0$  – конкретный вид (объем, порция) полезных ресурсов и векторной (векторная составляющая потока (ВСП))  $\vec{E}_0(t, z)$  – ориентация потока в пространстве (и во времени): откуда (исток, генератор потока), куда (сток, потребитель), с какой скоростью ( $\vec{V}$ ) перемещается СПП. Тогда поток, в общем случае, есть:  $\vec{P} = P_0 \cdot \vec{P}_0(t, z)$ , где  $t$  – время,  $z$  – пространственная координата. Если рассматривать поток без перемещения в пространстве (скорость равна нулю), то он переходит в запас:  $P_0(t)$ .

Исходя из этого, поток услуг можно представить следующим образом:  $\vec{U} = U_0 \cdot \vec{U}_0(t, z)$ , где  $U_0$  – конкретный объем, вид услуг;  $\vec{U}_0(t, z)$  – пространственно-временной вектор действия услуг (скорость и качество оказания услуг). В общем случае,  $\vec{U}_i = U_{0i} \cdot f(\vec{U}_{0i}, \vec{F}_i, \vec{M}_i, \vec{I}_i, \vec{W}_i)$ , или

$$\vec{U}_i = U_{0i}(\vec{U}_{0i} + \vec{F}_i + \vec{I}_i + \vec{W}_i + \vec{M}_i) = \\ = U_{0i}\vec{U}_{0i} + U_{0i} \cdot F_{0i} \cdot \vec{F}_{0i} + U_{0i} \cdot I_{0i} \cdot \vec{I}_{0i} + \\ + U_{0i} \cdot W_{0i} \cdot \vec{W}_{0i} + U_{0i} \cdot M_{0i} \cdot \vec{M}_{0i} =$$

$= U_{0i}\vec{U}_{0i} + U_{F0i}\vec{F}_{0i} + U_{I0i}\vec{I}_{0i} + U_{W0i}\vec{W}_{0i} + U_{M0i}\vec{M}_{0i}$ , где  $U_{F0i}$  – объем финансовых затрат на услуги;  $U_{I0i}$  – объем информационных услуг;  $U_{W0i}$  – трудовые ресурсы, осуществляющие услуги;  $U_{M0i}$  – обслуживаемый объем материальных ресурсов;  $\vec{F}_i, \vec{I}_i, \vec{W}_i, \vec{M}_i$  – соответственно финансовая, информационная, трудовых ресурсов и материальная составляющие потока услуг.

Особо хотелось бы отметить, что при формировании ЛСП необходимым и достаточным условием является наличие трех составляющих: информационной, финансовой и трудовых ресурсов. Без этих составляющих (или хотя бы одной) поток услуг превращается в потенциальную возможность предоставления этих услуг (запас – резерв мощностей и ресурсов).

*Поступила в редакцию 08.12.2006*

## Литература

1. Современная логистика. 7-е изд. / Пер. с англ. М., 2002.
2. Семенов А.И., Сергеев В.И. Логистика. Основы теории: Учеб. для вузов. СПб., 2003.

УДК 338.504

*И.В. Шарф*

## ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ В НЕДРОПОЛЬЗОВАНИИ: ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Томский государственный педагогический университет

Основным источником поступлений в госбюджет Российской Федерации является добывающий сектор экономики. Значительную часть поступлений составляет налог на добычу полезных ископаемых (НДПИ), введенный с 1 января 2002 г. Рост платежей по данному налогу после его принятия обусловлен ростом цен на энергоносители на мировом рынке. Следствием привязки ставки НДПИ к мировому уровню цен явилось увеличение суммарных поступлений платежей по данному налогу. Доля платежей за пользование природными ресурсами составила в 2006 г. 4.5 % ВВП против 4.3 % в 2005 г. [1] Основной причиной роста поступлений

является улучшение конъюнктуры рынка нефти, а также рынка металлов. В 2006 г. цены на никель и другие металлы достигли своего исторического максимума.

Рост цен за последние несколько лет на мировом рынке на нефть позволил нашей стране выплатить большую часть внешнего долга, вывести федеральный бюджет из дефицитного состояния в профицитное, сформировать стабилизационный фонд, размер которого на 1 февраля 2007 г. составил 2.6 трлн р. [1].

Однако положение в минерально-сырьевом секторе экономики, достаточно сложное, обусловлен-