

УДК 338.462  
ББК 65.40  
JEL E21

## К вопросу об обслуживании потребителей: логистический ракурс

**Скоробогатова Татьяна Николаевна**, д.э.н., профессор, кафедра государственного и муниципального управления, Институт экономики и управления, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского, Республика Крым, Россия  
E-mail: [stn57@mail.ru](mailto:stn57@mail.ru)

**Аннотация:** Рассмотрены правила логистики как критерии обслуживания потребителей. Проведено сравнение комплекса и системы в аспекте определенности и структурированности. Целью исследования является анализ классического перечня правил логистики. В статье описывается современная тенденция логистической концепции.

**Ключевые слова:** правила логистики, сфера услуг, система, комплекс, логистический култ.

## On the issue of customer service: a logistics perspective

**Tatyana N. Skorobogatova**, doctor of Economics, Professor, Department of state and municipal management, Institute of Economics and management, V.I. Vernadsky Crimea Federal University, Crimea, Russia  
E-mail: [stn57@mail.ru](mailto:stn57@mail.ru)

**Abstract:** The rules of logistics are considered as criteria for customer service. Comparison made of the complex and the system in aspect of certainty and structure. The purpose of the study is to analyze the classic list of rules for logistics. The article describes the current trend of the logistics concept.

**Keywords:** rules of logistics, services, system, complex, logistics bush.

### Введение

Логистика как наука и практика управления потоками развивается особенно быстро в современных условиях. Целью логистики является обслуживание потребителей на самом высоком уровне, который должен отвечать правилам логистики.

### Основные понятия и методика

Правила логистики занимают в логистической концепции одно из важнейших мест. В логистической концепции одно из важнейших мест занимают правила логистики. Классический перечень указанных правил, в дальнейшем получивший определение «логистический микс», приведен в учебнике А.М. Гаджинского: груз (товар), качество, количество, время, место, затраты (минимальные)<sup>1</sup>. Несколько уточняя правила и корректируя последнее из них (согласно мнению многих современных логистиков), сформулируем следующее положение: заказанный товар необходимого качества в нужном количестве должен быть доставлен в указанное время в определенное место с оптимальными затратами. В данном контексте хотелось бы акцентировать внимание на первом правиле, которое большинство авторов трактует, как нужный товар. Правило действительно, если товар имеет ряд модификаций, хотя в договоре обычно четко прописываются все параметры товара. Поэтому данное правило часто имеет формальный характер.

В целом же приведенные правила исчерпывающе характеризуют цель логистики. Но в настоящее время к ним стали добавлять седьмое и даже восьмое правило. Седьмое правило

---

<sup>1</sup> Гаджинский А.М. Логистика / А.М. Гаджинский. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1996. – С. 26.

определяет доставку конкретному потребителю<sup>2</sup>, восьмое – персонафицированность, то есть разработку системы обслуживания для каждого заказа<sup>3</sup>. Здесь мы согласимся с М.Н. Григорьевым и С.А. Уваровым, что дополнение правил допустимо лишь в определенных условиях<sup>4</sup>.

Приведенные правила логистики А.П. Тяпухин трактует как компоненты системы ценности потребителей (при этом автор выделяет только такие параметры, как количество товара, затраты и время выполнения заказа)<sup>5</sup>. По нашему мнению, игнорирование остальных логистических параметров не совсем корректно.

В любом случае выполнение правил логистики отражает интегральный показатель, рассчитываемый по нижеприведенной формуле. Величина показателя не превышает 1; естественно, чем он ближе к 1, тем лучше выполняются правила. Уточним, что отношение, определяющее показатель, справедливо, когда фактический показатель меньше требуемого, что и наблюдается в большинстве случаев. Исключением выступает шестое правило (затраты), где дробь имеет обратный вид. То же имеет место, когда объем поставки превышает требуемый, что происходит весьма редко. Качество товара оценивается по ряду компонентов, итоговый показатель представляется в баллах. В баллах же можно представить критерии «время» и «место», где отклонение от заданного параметра снижает баллы.

$$ИП = \prod_{j=1}^n \frac{Пфактj}{Птребj} ,$$

где  $Пфактj$  – фактический показатель,  
 $Птребj$  – требуемый показатель,  
 $j = \overline{1, n}$  – порядковый номер показателя.

Данные логистические положения соотнесем с совершенным заказом. Понятие «совершенный заказ» рассмотрено Д.Дж. Бауэрсоксом и Д.Дж. Клоссом<sup>6</sup>. Группа отечественных авторов считает, что такой заказ выполняется с приоритетом одного из правил логистики (авторы выделяют семь правил), при этом внимание уделяется и остальным правилам<sup>7</sup>.

В связи с персонафикацией сервиса, одной из значимых характеристик обслуживания потребителей является гибкость, что соответствует современным тенденциям эластичной логистики. Уточним, что под эластичной логистикой понимается способность в соответствии с конкретной ситуацией расширять и сокращать логистические возможности в рамках логистической операции (на основе данных компании «НБП Логистика»<sup>8</sup>). Не случайно о том, что логистика должна быть эластичной заявил Marinus Jos, вице-президент, Европейская логистическая ассоциация (Брюссель) на XXII Московском Международном Логистическом Форуме (ММЛФ-2019)<sup>9</sup>.

<sup>2</sup> Негреева В.В., Василёнок В.Л., Алексашкина Е.И. Логистика. Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2015. – С. 11.

<sup>3</sup> Миротин Л.Б. Логистика для предпринимателя: основные понятия, положения и процедуры / Л.Б. Миротин, Б.Э. Ташбаев. – М.: ИНФРА – М, 2003. – С. 11.

<sup>4</sup> Григорьев М.Н. Логистика. Базовый курс / М.Н. Григорьев, С.А. Уваров. – М.: Изд-во Юрайт, 2011. – С. 43.

<sup>5</sup> Тяпухин А.П. Коммерческая логистика: учебник / А.П. Тяпухин, В.А. Хайтбаев, В.К. Чертыковцев, Н.В. Ювица. – М.: КНОРУС, 2019. – С. 100.

<sup>6</sup> Бауэрсокс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок: Пер. с англ. – 2-е изд. / Д.Дж. Бауэрсокс, Д.Дж. Клосс. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес, 2005. – С. 92-94.

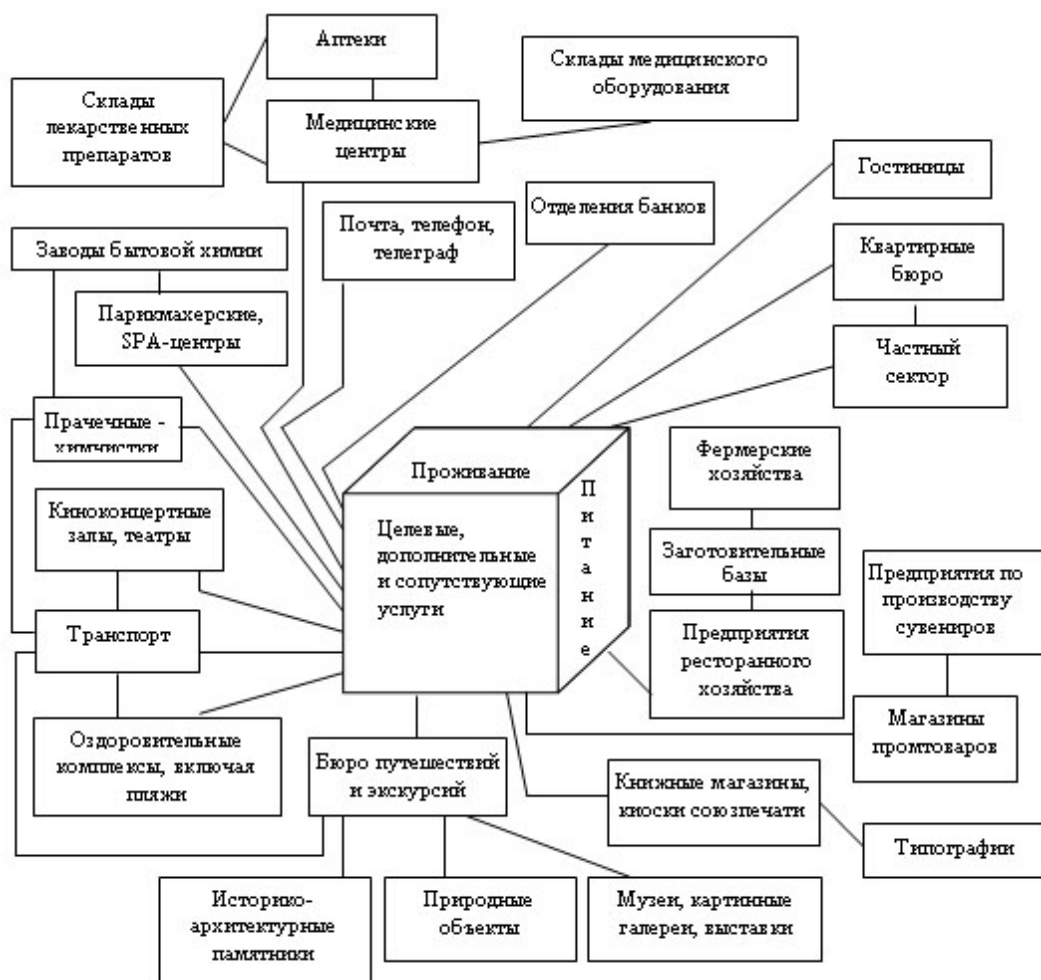
<sup>7</sup> Ермаков И. Тенденции развития современной логистики / И. Ермаков, Б. Аникин, О. Аникин, С. Кузьминых // Логистика. – 2019. – № 12 (157). – С. 34-39.

<sup>8</sup> 5 ключевых логистических тенденций в 2019 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nbp.su/news/detail/5-klyuchevykh-logisticheskikh-tendentsiy-v-2019-godu/> (Дата обращения 26. 04. 2020).

<sup>9</sup> Журнал RETAIL & LOYALTY / Логистика – ключевые факторы эффективности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.retail-loyalty.org/news/logistika-klyuchevye-factory-effektivnosti/?id=2904381> (Дата обращения 25. 03. 2020).

Несомненно, что важнейшей тенденцией в современной экономике выступает интеграция, проявляющаяся в материальном производстве в образовании цепи поставок. При этом повышение качества обслуживания потребителей является одной из составляющих эффекта интеграции (на основе данных Консалтинговой компании iTeam)<sup>10</sup>.

Гибкость в обслуживании потребителей материального производства предполагает расширение и сжатие цепи поставок<sup>11</sup>. Данное положение можно применить и к сфере услуг, а именно к такой интегрированной форме продуцентов услуг, как логистический куст (о логистическом кусте см. в работе<sup>12</sup>). Напомним, что логистический куст представляет собой расширенный сервисный комплекс, интегрирующий продуцентов сопутствующих услуг (аутсорсеров) и поставщиков ресурсов. Наиболее яркое отражение логистический куст находит в рекреационной сфере (рис. 1). При его формировании сопутствующие услуги можно условно разделить на часто востребуемые и редко востребуемые. Структуры, услуги которых востребуются часто, целесообразно расположить ближе к базе комплекса, таким образом, сжимая определенную ветвь. Для услуг, сравнительно редко востребуемых, допустимо расширение ветви за счет привлечения транспорта.



**Рис. 1. Пример логистического куста в рекреационной сфере**

<sup>10</sup> Эффективность интегрированной логистики. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://blog.iteam.ru/effektivnost-integrirovannoj-logistiki/> (Дата обращения 30.03.2020).

<sup>11</sup> Ермаков И. Тенденции развития современной логистики / И. Ермаков, Б. Аникин, О. Аникин, С. Кузьминых // Логистика. – 2019. – № 12 (157). – С. 34-

<sup>12</sup> Скоробогатова Т.Н. О координации и оценке логистического куста как новой сервисной структуры в условиях глобализации / Т.Н. Скоробогатова / Сборник научных трудов IV международной научно-практической конференции «Национальные экономические системы в контексте формирования глобального экономического пространства» / под общ. ред. З.О. Адамановой. – Симферополь: ГБОУВО РК «Крымский инженерно-педагогический университет», 2018. – С. 593-594.

В данном контексте небезынтересно сравнить характеристики таких объединений, как система и комплекс. Часто эти понятия рассматриваются как тождественные. На основе сопоставления ряда работ сформулируем понятие «комплекс» как совокупность компонентов, объединенных по определенному признаку и имеющих общее целевое назначение. Например, рекреационный комплекс аккумулирует соответствующие услуги, обеспечивающие индивиду возможность отдыха. Задача комплекса – наиболее полное удовлетворение потребителей, в частности в сфере услуг, – индивидуальных потребителей. Поэтому высказывание о том, что комплекс – это беспорядочная смесь<sup>13</sup> представляется нам не совсем корректным. Конечно, система является намного более упорядоченным объединением с определенной структурой, четкими связями и управляющим субъектом. Это более жесткое объединение, имеющее каркас, образованный внутренними связями. Но система может создаваться на базе комплекса. И сервисный комплекс, и логистический куст могут выступить базой формирования соответствующих логистических систем.

### **Выводы**

Таким образом, традиционными остаются правила логистики, определяющие доставку товара необходимого качества в нужном количестве в указанное время в определенное место с оптимальными затратами (при этом не исключается возможность обоснованного добавления других правил), что отражает соответствующий интегральный показатель.

Современная тенденция эластичной логистики резонирует с необходимостью гибкого отношения к обслуживанию потребителей. В материальном производстве это предполагает расширение или сжатие цепи поставок. В сфере услуг увеличение или уменьшение ветви логистического куста (как расширенного сервисного комплекса) определяется степенью востребованности соответствующей услуги. И сервисный комплекс, и логистический куст могут выступать базой создания системы (здесь – логистической системы) – более упорядоченного объединения с определенной структурой, четкими связями и управляющим субъектом.

### **Литература**

1. Гаджинский А.М. Логистика / А.М. Гаджинский. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1996. – 124 с.
2. Негреева В.В. Логистика: Учебное пособие / В.В. Негреева, В.Л. Василенок, Е.И. Алексахина. – СПб: Университет ИТМО, 2015. – 85 с.
3. Миротин Л.Б. Логистика для предпринимателя: основные понятия, положения и процедуры / Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев. – М.: ИНФРА – М, 2003. – 252 с.
4. Григорьев М.Н. Логистика. Базовый курс / М.Н. Григорьев, С.А. Уваров. – М.: Изд-во Юрайт, 2011. – 782 с.
5. Тяпухин А.П. Коммерческая логистика: учебник / А.П. Тяпухин, В.А. Хайтбаев, В.К. Чертыковцев, Н.В. Ювица. – М.: КНОРУС, 2019. – 318 с.
6. Бауэрсокс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок: Пер. с англ. – 2-е изд. / Д.Дж. Бауэрсокс, Д.Дж. Клосс. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес, 2005. – 640 с.
7. Ермаков И. Тенденции развития современной логистики / И. Ермаков, Б. Аникин, О. Аникин, С. Кузьминых // Логистика. – 2019. – № 12 (157). – С. 34-39.
8. Логистика – ключевые факторы эффективности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.retail-loyalty.org/news/logistika-klyuchevye-factory-effektivnosti/?id=2904381> (Дата обращения 25. 03. 2020).
9. Журнал RETAIL & LOYALTY / Эффективность интегрированной логистики. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://blog.iteam.ru/effektivnost-integrirovannoj-logistiki/> (Дата обращения 30.03.2020).
10. Скоробогатова Т.Н. О координации и оценке логистического куста как новой

---

<sup>13</sup> Миротин Л.Б. Системный анализ в логистике / Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев. – М.: Изд-во «Экзамен», 2002. – С. 101.

сервисной структуры в условиях глобализации / Т.Н. Скоробогатова / Сборник научных трудов IV международной научно-практической конференции «Национальные экономические системы в контексте формирования глобального экономического пространства» / под общ. ред. З.О. Адамановой. – Симферополь: ГБОУВО РК «Крымский инженерно-педагогический университет», 2018. – С. 593-594.

11. 5 ключевых логистических тенденций в 2019 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nbp.su/news/detail/5-klyuchevykh-logisticheskikh-tendentsiy-v-2019-godu/> (Дата обращения 26. 04. 2020).

12. Миротин Л.Б. Системный анализ в логистике / Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев. – М.: Изд-во «Экзамен», 2002. – 480 с.

## References

1. Gadzhinsky A.M. Logistics / A.M. Gadzhinsky. – M.: Information and Implementation Center "Marketing", 1996. – 124 p.

2. Negreeva V.V., Vasilenok V.L., Aleksashkina E.I. Logistics. Tutorial. – St. Petersburg: ITMO University, 2015. – 85 p.

3. Mirotin LB Logistics for the entrepreneur: basic concepts, regulations and procedures / L.B. Mirotin, Y.E. Tashbaev. – M.: INFRA. – M, 2003. – 252 p.

4. Grigoriev M.N. Logistics. Basic course / M.N. Grigoryev, S.A. Uvarov. – M.: Publishing House Yurait, 2011. – 782 p.

5. Tyapukhin A.P. Commercial Logistics: Textbook / A.P. Tyapukhin, V.A. Khaitbaev, V.K. Chertykovtsev, N.V. Yuvitsa. - M.: KNORUS, 2019. – 318 p.

6. Bowersox D.J. Logistics: integrated supply chain: Per. from English – 2nd ed. / D.J. Bowersox, D.J. Kloss. – M.: CJSC Olymp-Business, 2005. – 640 p.

7. Ermakov I. Trends in the development of modern logistics / I. Ermakov, B. Anikin, O. Anikin, S. Kuzminykh // Logistics. – 2019. – No. 12 (157). – S. 34-39.

8. Logistics – relevant efficiency factors [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.retail-loyalty.org/news/logistika-klyuchevye-factory-effektivnosti/?id=2904381> (Date of access 25. 03. 2020).

9. The effectiveness of integrated logistics. – Electronic resource. – Access mode: <https://blog.iteam.ru/effektivnost-integrirovannoj-logistiki/> (Date accessed 30.03.2020).

10. Skorobogatova T.N. As a new service structure in the context of globalization / T.N. Skorobogatova / Collection of scientific papers of the IV international scientific-practical conference "National economic systems in the context of the formation of the global economic space" / under the general. ed. Z.O. Adamanova. – Simferopol: GBOUVO RK "Crimean Engineering and Pedagogical University", 2018. – P. 593-594.

11. 5 main logistics trends in 2019 [Electronic resource]. – Access mode: <https://nbp.su/news/detail/5-klyuchevykh-logisticheskikh-tendentsiy-v-2019-godu/> (Date accessed 26. 04. 2020).

12. Mirotin L.B. System analysis in logistics / L.B. Mirotin, Y.E. Tashbaev. – M.: Publishing house "Examination", 2002. – 480 p.