

УДК 658.14/17:67/68

## **СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗАПАСАМИ В СФЕРЕ УСЛУГ**

***С.М. Снетков***

*УО «Витебский государственный технологический университет»*

В настоящее время в теории и практике менеджмента достаточное внимание уделяется управлению запасами, однако внимание фокусируется на производственной сфере. Роль запасов в услугах часто считают небольшой и не важной, так как:

Готовые товары не хранятся в запасах;

Запасы исходных материалов могут быть минимальными;

Исходные материалы можно незамедлительно получить от местных поставщиков, так что время между размещением заказа и его получением очень невелико.

Однако, практически все услуги используют какие-нибудь материалы, которые хранятся в виде запасов. Многие услуги кроме действия включают в себя продукт а, должный уровень предоставления услуги обычно означает, что отсрочка ее выполнения из-за нехватки нужных материалов или изделий недопустима.

Чтобы предложение не отставало от спроса, нужны материальные запасы. Однако в сфере услуг запасы, как правило, обходятся намного дороже, так как услуга должна быть оказана немедленно. На производстве материальные запасы отделены от потребителей. В услугах, наоборот, материалы используются непосредственно для клиентов, во время выполнения услуги, или расходуются по мере оказания услуги.

Таким образом, системы услуг используют запасы исходных и готовых материалов. Эти запасы представляют собой затраты, требующие управления и контроля.

Системы управления запасами, применяемые в производственной сфере не всегда применимы в чистом виде в сфере услуг. Это связано со специфическими особенностями услуг, которые отличают их от товаров. При оказании услуг часто приходится иметь дело с неопределенными сроками и неточными сметами материалов. Для некоторых услуг предусмотрен временной стандарт (например, почасовая норма), но время выполнения многих услуг предвидеть трудно. Причина может быть в том, что одна услуга включает в себя другие, которые сразу не определить. Клиент описывает признаки, по которым служащий определяет проблему, требующую услуги (т.е. конечного продукта). Если признаки описаны неполно или неточно или если служащий не знает всех возможных решений этой проблемы, то может быть составлена неправильная смета рабочей силы и выполнена неправильная услуга без нужного результата. Один способ облегчить эту задачу - разложить всю услугу на обычные и вариативные услуги. Обычные - это те услуги, которые всегда представлены в конфигурации окончательной услуги. Они могут быть отображены в процессе планирования требований без каких-либо трудностей. Вариативные услуги будут зависеть от потребностей клиента, их надо прогнозировать.

Системы контроля запасов в сфере услуг подразделяются на два типа: системы контроля запасов для услуг независимого спроса и для услуг производного спроса.

Системы контроля запасов для услуг независимого спроса основаны на предположении, что спрос на одну услугу или товар не зависит от спроса на другую услугу или товар. Такая услуга требуется клиенту непосредственно и считается конечной услугой. В этом случае применимы классические модели и системы создания запасов.

Так как услуги, подчиненные независимому спросу, непосредственно востребованы клиентами, можно говорить о неопределенности спроса и о необходимости его прогнозирования.

Системы контроля запасов для услуг независимого спроса можно разделить на две группы: системы фиксированного заказа и системы фиксированного времени заказа (периодичность).

Спрос на многие услуги может быть классифицирован как производный спрос, который требует совсем другой системы контроля запасов. Спрос на услугу считается производным, когда он, так или иначе, связан со спросом на другие (конечные) услуги или товары.

Контроль запасов товаров производного спроса особенно труден в сфере услуг, которая характеризуется изменчивостью спроса, локальным производством, непостоянством рабочего процесса, требованиями маленького объема, неопределенным временем поставок и неточными сметами рабочей силы. Эффективное применение логики «Системы планирования производственных ресурсов» MRP-II в сфере услуг может внести вклад в уменьшение запасов и улучшение обслуживания клиента.

УДК 331.5

## **МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ВНУТРЕННИМ РЫНКОМ ТРУДА ОРГАНИЗАЦИИ**

***Н.В. Маковская***

*УО «Белорусский государственный экономический  
университет», г. Минск, Республика Беларусь*

Управление внутренним рынком труда (ВРТ) организации является тем аспектом в общей системе рынка труда, который не нашел еще своего научного воплощения. Теоретико-методологической основой в изучении данной проблемы могут быть воззрения авторов классической теории занятости Д. Рикардо, Дж. Милла, Ф. Эджуорта, А. Маршалла, А. Пигу. Утверждение ученых-классиков о полной занятости в равновесной экономике обосновывает соотношение спроса и предложения человеческого капитала в условиях ВРТ. Последователи концепции классической теории занятости Д. Гиллер, А. Лаффер, Р. Холл и другие экономисты неоклассического направления сравнили рынок труда с рынком всякого другого товара. В условиях конкуренции на нем заработная плата как цена труда устанавливается в результате колебания спроса и предложения. Согласно важнейшим постулатам данной концепции, занятость (в условиях ВРТ) способны поддерживать основные рыночные рычаги управления (конкуренция, цена, процентная ставка).

Механизм управления ВРТ организации, по нашему мнению, представляет собой совокупность двух типов моделей отношений, имеющих либо рыночный, либо вне рыночный характер.

Рыночный характер механизма управления ВРТ - это единство двух составляющих: стихийных регуляторов спроса и предложения человеческого капитала и регулирующего воздействия государства на процессы функционирования ВРТ. Как правило, данные составляющие являются дополнением друг друга.

Вне рыночный характер механизма управления ВРТ - это система регулирующих мер, имеющая в своей основе социальные приоритеты и выраженная в форме социального партнерства.

Цель механизма управления ВРТ может быть представлена как создание совокупности организационных структур и механизмов (методов, средств) управления, обеспечивающих эффективное функционирование данного рынка труда.

Функции механизма управления ВРТ следует свести к следующим: