

УДК 338.1

Т. В. Еремия, кандидат экономических наук
НОУ ВО «Московский технологический институт»
ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет», г. Москва

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ УРОВНЯ СЕРВИСА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ «СКВОЗНОГО ПОДХОДА»

В представленной статье сформулированы основные факторы, оказывающие прямое и косвенное влияние на формирование системы сервиса на мясоперерабатывающих предприятиях. Сформулирован авторский подход к формированию системы сервиса. Определены основные проблемы, возникающие в рамках функционирования системы сервиса на предприятии. Дано авторское определение понятия «система сервиса промышленного предприятия».

Ключевые слова: мясоперерабатывающее предприятие; система сервиса; уровень сервиса; косвенные факторы; прямые факторы; «сквозной подход».

В условиях развития рыночных отношений существенно изменяются формы взаимодействия между производителем и потребителем продукции, при которых приоритет в экономических интересах сохраняется за последним. Такое обстоятельство может служить основной мотивацией создания необходимых условий для развития сервиса, обеспечивающего потребителю возможность выбора оптимального для него варианта приобретения, доставки или оплаты продукции.

Специфичность сервиса промышленного предприятия заключается в том, что, во-первых, он является гибким и восприимчивым инструментом товарной политики в комплексе маркетинга предприятия; во-вторых, функциональным элементом его производственной логистической системы; в-третьих, процессом взаимодействия систем производителя и потребителя промышленной продукции. Поэтому его предоставление не является функцией одного структурного подразделения предприятия-производителя, а распределяется между функциональными подсистемами промышленного предприятия, вовлеченными в процесс формирования уровня сервиса для конечного потребителя.

Для более четкого понимания особенностей формирования системы сервиса на предприятиях мясоперерабатывающей отрасли необходимо определить факторы, оказывающие влияние на исследуемый процесс. На наш взгляд, необходимо различать факторы прямого и косвенного действия. К факторам косвенного действия можно отнести совокупность внешних и внутренних факторов, оказывающих общее воздействие на уровень сервиса мясоперерабатывающего предприятия, и характерных для большинства промышленных предприятий, работающих на рынке товаров народного потребления.

К факторам прямого воздействия относится совокупность специфичных внешних и внутренних факторов, оказывающих непосредственное влияние на формирование системы сервиса на мясоперерабатывающих предприятиях.

Совокупность внешних и внутренних факторов, влияющих на формирование системы сервиса мясоперерабатывающих предприятий и степень их влияния, представлены в таблице.

Несмотря на то что сервис оценивается конечным потребителем, необходимо иметь в виду, что формируется он не только теми функциональными подсистема-

ми, которые находятся в непосредственном взаимодействии с внешней средой, но и зависит от результатов функционирования всех подсистем предприятия, которые оказывают прямое или косвенное воздействие на формирование уровня сервиса.

Обращаясь к вопросу влияния функциональных подсистем на формирование уровня сервиса, стоит обратить внимание, что уровень сервиса может формироваться на двух уровнях, а именно: формирование внутреннего уровня сервиса и формирование уровня сервиса, ориентированного на внешнего потребителя.

Формирование внутреннего уровня сервиса ориентировано на удовлетворенность внутренних потребителей.

Удовлетворенность внутреннего потребителя можно определить как способность функциональных подсистем мясоперерабатывающего предприятия соблюдать существующие регламенты и нормы при взаимодействии с другими функциональными подсистемами мясоперерабатывающего предприятия для обеспечения их непрерывной и качественной деятельности и поддержания соответствующего уровня внутреннего сервиса.

Соответственно формирование уровня сервиса, ориентированного на внешнего потребителя, направлено на удовлетворение потребностей потребителей готовой продукции мясоперерабатывающего предприятия.

Следует отметить, что зачастую несоответствие уровня сервиса, предлагаемого мясоперерабатывающим предприятием, ожидаемому уровню сервиса со стороны потребителей, является результатом сбоев, произошедших в организации внутриорганизационного сервиса на предприятии. Так, на невозможность мясоперерабатывающего предприятия удовлетворить в полной мере заявки на поставку готовой продукции могут повлиять следующие несоответствия:

- несвоевременное предоставление информации о наличии сырья по объему и номенклатурным позициям приведет к неправильному планированию закупок сырья подсистемой снабжения;

- ошибки при проведении ветеринарной экспертизы закупленного сырья приведут к производству некачественной продукции и дальнейшей забраковки партии готовой продукции, вследствие чего необходимое количество готовой продукции не поступит на склад готовой продукции;

– несоблюдение рецептуры также приведет к браковке партии продукции, вследствие чего необходимое количество готовой продукции не поступит на склад готовой продукции;

– несвоевременное предоставление информации о заявках на доставку готовой продукции приведет к неверному планированию производственного процесса и как следствие – невозможности предприятия удовлетворить запросы потребителей как по объему, так и по номенклатурным позициям;

– необеспеченность производственной подсистемы необходимым объемом и номенклатурой сырья приведет к невозможности произвести требуемое количество готовой продукции по необходимым номенклатурным позициям [1].

Представленный спектр возможных сбоев является результатом отсутствия нормированного взаимодействия между функциональными подразделениями мясоперерабатывающего предприятия, которые напрямую влияют на формирование уровня сервиса ориентированного на конечного потребителя.

Таким образом, процесс формирования уровня сервиса должен осуществляться как с учетом потребностей внешних потребителей, так и с учетом необходимости удовлетворения внутренних потребителей мясоперерабатывающего предприятия, т. е. носить «сквозной» характер. Схематично формирование уровня сервиса на основе «сквозного» подхода представлено на рисунке.

Факторы, оказывающие влияние на формирование системы сервиса на мясоперерабатывающих предприятиях

Направленность фактора	Наименование фактора	Влияние фактора на формирование системы сервиса
Факторы прямого воздействия	Ограниченный срок годности готовой продукции	Из-за ограниченного срока годности продукции для мясоперерабатывающих предприятий чрезвычайно важным становится сокращение функционального цикла на всех этапах, в связи с чем вопрос формирования, организации и функционирования системы сервиса как одного из инструментов сокращения функционального цикла становится актуальным
	Сезонные колебания спроса на готовую продукцию	Учет сезонных колебаний заставляет работников различных функциональных подсистем, таких как подсистема снабжения и производственная подсистема, учитывать этот фактор при формировании план-графиков поставок сырья и графика производства готовой продукции с целью поддержания удовлетворенности внутреннего потребителя и как следствие – удовлетворенности внешнего потребителя
	Широкий ассортимент выпускаемой продукции	Усиливает роль оптимизации и грамотной организации процесса управления заказами как элемента системы сервиса
	Особые условия хранения и транспортировки готовой продукции	Предъявляет требования к оборудованию складских помещений, в которых осуществляется хранение готовой продукции мясоперерабатывающих предприятий, а также к оборудованию транспортных средств, осуществляющих доставку
	Естественная убыль	В рамках системы сервиса данная особенность продукции мясоперерабатывающих предприятий предъявляет дополнительные требования к контролю со стороны работников предприятия за весом продукции на этапах комплектации заказа, отгрузки со склада производителя, транспортировки и отгрузки потребителю
	Уровень квалификации персонала	Данный фактор во многом определяет функционирование системы сервиса, т. к. отсутствие квалифицированного персонала неотвратимо приведет к систематическим сбоям работы системы сервиса на мясоперерабатывающем предприятии
	Инфраструктура предприятия	Данный фактор во многом определяет возможности мясоперерабатывающего предприятия в области формирования и внедрения системы сервиса, т. к. хранение сырья, условия производства и хранение готовой продукции имеют специфические характеристики, это предъявляет особые требования и к инфраструктуре предприятия
	Степень взаимодействия функциональных подсистем	Рассматривая формирование системы сервиса как интегральный процесс, особое значение придается степени взаимодействия функциональных подсистем мясоперерабатывающего предприятия
Факторы косвенного воздействия	Высокий уровень конкуренции	Высокая конкуренция на рынке производителей мясной продукции заставляет руководство мясоперерабатывающих предприятий принимать соответствующие управленческие решения по повышению конкурентоспособности предприятий, к числу которых можно отнести формирование и внедрение системы сервиса
	Несовершенный характер взаимодействия с торговыми сетями	В условиях жестких требований, предъявляемых поставщикам готовой продукции «сетевыми» клиентами, четко выстроенная система сервиса позволяет удовлетворить потребности клиентов
	Степень интеграции	Определяет степень взаимодействия элементов системы управления мясоперерабатывающего предприятия и оказывает влияние на все аспекты деятельности предприятия, в том числе и на систему сервиса
	Государственная политика в области квотирования	Оказывает в некоторой степени влияние на способность предприятия обеспечить потребителей в полном объеме готовой продукцией в том случае, если основным источником сырья для продукции являются иностранные поставщики.

Факторы формирования системы сервиса на мясоперерабатывающем предприятии	
<p><i>Факторы прямого воздействия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – ограниченный срок годности ГП; – сезонные колебания спроса; – широкий ассортимент ГП; – особые условия хранения и транспортировки ГП; – подверженность процессам естественной убыли; – уровень квалификации персонала; – инфраструктура предприятия; – степень взаимодействия функциональных подсистем предприятия 	<p><i>Факторы косвенного воздействия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – высокий уровень конкуренции в отрасли; – несовершенный характер взаимодействия с торговыми сетями; – степень интеграции; – государственная политика в области квотирования

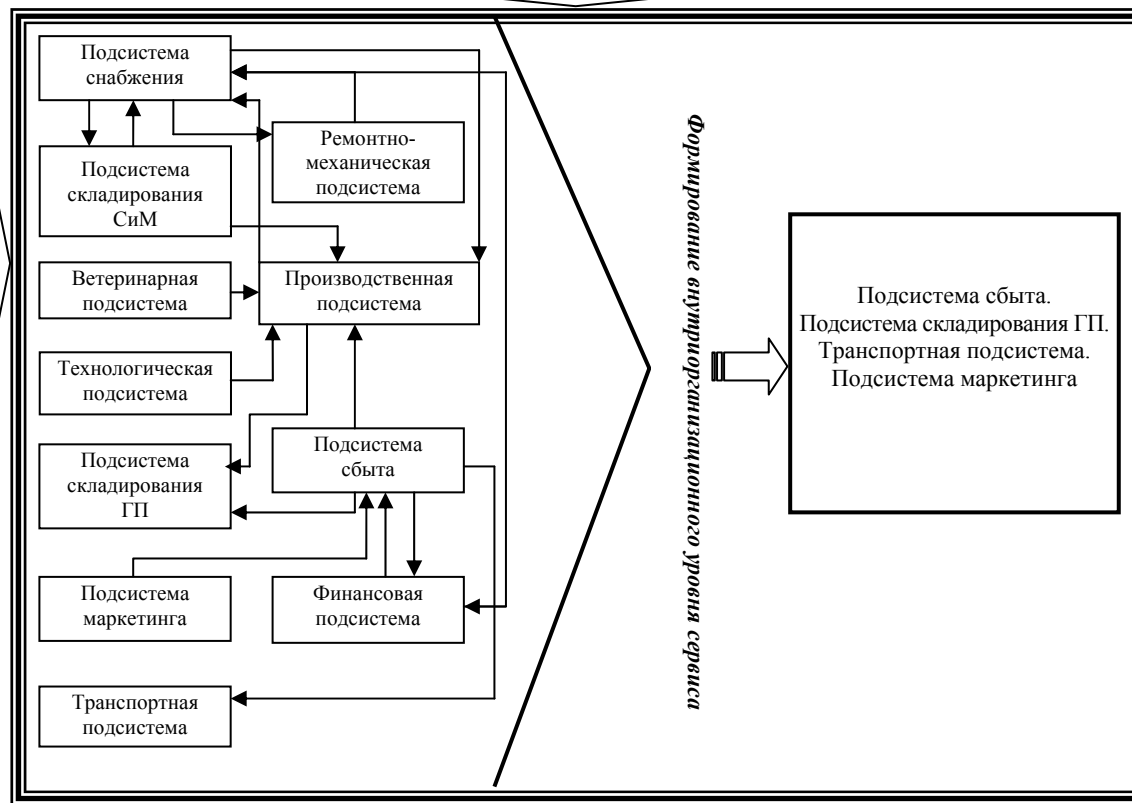
ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ СЕРВИСА НА МЯСОПЕРЕРАБАТЫВАЮЩЕМ ПРЕДПРИЯТИИ

Общесистемные принципы

- Принцип системности
- Принцип целеполагания
- Принцип комплексности
- Принцип надежности
- Принцип оперативности
- Принцип интеграции и координации

Специфические принципы

- Принцип ориентации на удовлетворенность внешних и внутренних потребителей
- Принцип непрерывного и постоянного поддержания требуемого потребителями уровня сервиса
- Эластичность и гибкость сервиса
- Соответствие стандартам обслуживания
- Дифференциация стандартов обслуживания



УРОВЕНЬ СЕРВИСА

Формирование уровня сервиса мясоперерабатывающего предприятия на основе «сквозного» подхода [2]

Следует отметить, что в рамках представленного на рисунке изображения были обозначены основные связи функциональных подсистем мясоперерабатывающего предприятия в рамках формирования уровня внутриорганизационного сервиса, которые в ходе дальнейших исследований будут описаны более подробно.

Опираясь на сформированный подход, можно сформулировать определение понятию «система сервиса на предприятиях мясоперерабатывающей промышленности».

Систему сервиса на предприятиях мясоперерабатывающей промышленности, на наш взгляд, можно определить как совокупность элементов, обеспечивающих формирование, управление и предоставление требуемого уровня сервиса для внутреннего и внешнего потребителя предприятия мясоперерабатывающей промышленности в процессе приобрете-

ния, преобразования, доставки, отгрузки и возвратов сырья, материалов, готовой продукции [2].

Таким образом, в статье на примере мясоперерабатывающей промышленности было определено влияние прямых и косвенных факторов на формирование уровня сервиса на основе авторского «сквозного» подхода, что закладывает основу для дальнейших разработок в области оценки показателей системы сервиса предприятия, направленные на удовлетворение как внутреннего, так и внешнего потребителя.

Библиографические ссылки

1. В. В. Васютин, А. П. Корж. Тенденции развития современного рынка мясопродуктов // Мясные технологии. – 2016. – № 3.

2. Еремия Т. В. Формирование системы сервиса на предприятиях мясоперерабатывающей промышленности : дисс. ... канд. экон. наук. – М., 2013.

T. V. Jeremiah, PhD in economics
Moscow Technological Institute
Russian State University for the Humanities, Moscow

FEATURES OF FORMATION OF LEVEL OF SERVICE OF AN INDUSTRIAL ENTERPRISE ON THE BASIS OF “END-TO-END APPROACH”

The article presents the main factors that have a direct and indirect impact on the formation of the service system in meat processing enterprises. The author's approach to the formation of the service system is formulated. The basic problems arising in the functioning of the system in the enterprise. The author defines the concept of “service system of an industrial enterprise”.

Keywords: processing plant; service; service level; indirect drivers; direct drivers; “end-to-end approach”.