

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Л.Н.ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



IX Астана экономикалық форумы аясындағы
**«ЖАҢА ДАНУ ЖАҒДАЙЫНДА ЖАҢА ИНДУСТРИЯЛАНДЫРУ –
ҚАЗАҚСТАННЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ӨСУІНІҢ ДРАЙВЕРІ»**
жас ғалымдардың халықаралық ғылыми конференциясының
ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ

I БӨЛІМ

25 мамыр 2016 ж.

СБОРНИК ТРУДОВ

международной научной конференции молодых ученых
**«НОВАЯ ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ КАК ДРАЙВЕР ЭКОНОМИЧЕСКОГО
РОСТА В КАЗАХСТАНЕ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ»**
под эгидой IX Астанинского экономического форума

ЧАСТЬ I

25 мая 2016 г.

PROCEEDINGS

of the international scientific conference of young scholars
**«NEW INDUSTRIALIZATION AS A DRIVER OF ECONOMIC
GROWTH IN KAZAKHSTAN IN TERMS OF GLOBALIZATION»**
in the framework of the IX Astana Economic Forum

PART I

25 may 2016

Астана, Қазақстан
Astana, Kazakhstan

УДК 338.28(574)(06)
ББК 65.9(5Қаз)-І 551я431
Ж 28

Редакционная коллегия:

Декан Экономического факультета д.э.н., профессор Макыш С.Б.,
Заместитель декана по научной работе, к.э.н., и.о. доцента Бакирбекова А.М.
Заведующий кафедрой «Экономика» к.э.н., и.о. профессора Рахметулина Ж.Б.
Заведующий кафедрой «Финансы» д.э.н., и.о. профессора Садвокасова К.Ж.
Заведующий кафедрой «Туризм» к.э.н., доцент Дуйсембаев А.А.
Заведующий кафедрой «Учет, аудит и анализ» к.э.н, доцент Алибекова Б.А.
Заведующий кафедрой «Менеджмент» д.э.н., профессор Толысбаев Б.С.
Заведующий кафедрой «Экономическая теория и антимонопольное регулирование» к.э.н., доцент
Бабланов Т.К., к.э.н., и.о. доцента Ауелбекова А.К.

Ж28 Жаһандану жағдайында жаңа индустриаландыру – Қазақстанның экономикалық өсуінің драйвері: Жас ғалымдардың халық. ғыл. конф.еңбектер жинағы. – Астана: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2016.

Новая индустриализация как драйвер экономического роста в Казахстане в условиях глобализации: Сб. материалов межд. науч. конф. молодых ученых. – Астана: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2016.

Proceedings of the international scientific conference of young scholars «**New industrialization as a driver of economic growth in Kazakhstan in condition of globalization**» Astana, L.N.Gumilyov Eurasian National University, 2016.

ISBN 978-9965-31-762-0

ISBN 978-9965-31-762-0

Халықаралық ғылыми конференциясының еңбек жинағында жаһандану жағдайындағы жаңа индустриаландыру мен экономикалық өсудің өзекті мәселелері қарастырылған.

В сборнике материалов международной научной конференции рассмотрены актуальные вопросы новой индустриализации и экономического роста в условиях глобализации.

The collection of materials in the international scientific conference considers important issues of the new industrialization and economic growth in globalization.

ISBN 978-9965-31-762-0

ISBN 978-9965-31-762-0

УДК 338.28(574)(06)

ББК 65.9(5Қаз)-551я431

басқару технологияларына негізделген жоғары дәрежелі медициналық қызметтерді ұсыну арқылы жақсарту, сонымен қатар Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау жүйесін, отандық медициналық ғылым және білімді дамыту – Ұлттық медициналық холдингінің миссиясы – медициналық туризм дамуының басты мақсатын айқындайды.

Әдебиеттер:

1. Қацага А., Кульжанов М., Караниколос М., Речел Б. Казахстан: обзор системы здравоохранения. Системы здравоохранения: время перемен, 2014; 14(4): 1 – 154 б.
2. Денсаулық сақтауды дамыту республикалық орталығы [Электрондық ресурс]. – Қол жетімділік тәртібі: <http://www.rcrz.kz/index.php/ru/o-centre/blog/33-blog-gen-dir/416-novosti04062015>
3. Проблемы развития здравоохранения Казахстана на современном этапе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://articlekz.com/article/8040>
4. «Ұлттық медициналық холдинг» АҚ 2015 жылдың бірінші жарты жылдығы бойынша есебі. – 28 б.
5. «Ұлттық медициналық холдинг» АҚ 2012-2020 жылдарға арналған медициналық туризмді дамыту тұжырымдамасы. – 23 б.

СЕРВИСНАЯ ЛОГИСТИКА КАК СФЕРА УПРАВЛЕНИЯ ПОТОКОВЫМИ ПРОЦЕССАМИ В СФЕРЕ УСЛУГ

Тажен А.Н.

Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева
г.Астана., Республика Казахстан
e-mail: aidanushka@mail.ru

Известно, что первым полем, засеянным семенами логистики, было военное поприще. Дальнейшее распространение получила логистика в материальном производстве. В условиях развития процесса логистизации, охватившего на сегодняшний день все сферы экономики, использование концепции значительно расширяется. Не стала исключением и сфера услуг, где применение концепции вполне реально. Именно сфера услуг выступила базой апробации новой логистической ветви – сервисной логистики как науки и практики управления потоками потребителей и обслуживающими их потоками.

Существует много определений логистики, приведем некоторые из них. Логистика:

- 1) в античной математике — совокупность вычислительных и измерительных алгоритмов в отличие от теоретической математики;
- 2) в переводе с немецкого языка «logistic», с греческого «logos» — довод, доказательство — одно из античных направлений математики, связанное с работами Бертрона Рассела и его школы;
- 3) в переводе с английского языка «logistics» — материально-техническое снабжение;
- 4) наука об управлении материальными и связанными с ними информационными, финансовыми и сервисными потоками в экономической системе с оптимальными затратами ресурсов. На практике - это процесс планирования, организации и контроля за движением потоков [1].

Как следует из определения, логистика – это, прежде всего, управление.

Для традиционной логистики – это управление материальными, информационными и финансовыми потоками, для сервисной логистики объектом изучения являются сервисные потоки, сопровождающие материальные потоки, а основная ее цель – обеспечение логистических систем сервисной поддержкой в определенные сроки, в требуемом объеме и в заданном месте.

Особый интерес вызывают науки, связанные с сервисной логистикой. Прежде всего, во внимание должны приниматься научные области, учитывающие активность данных потоков (например, социология и конфликтология). Хотелось бы подчеркнуть связь сервисной логистики с политологией, поскольку направление человеческих потоков часто имеет политическую окраску (к примеру, митинги, демонстрации). С другой стороны, специфика человеческих потоков, среди которых можно выделить клиентов, пациентов, школьников или студентов, зрителей, пассажиров, демонстрантов, покупателей, посетителей, паломников, рекреантов и др., обуславливает связь с учениями, определяющими ту или иную технологию обслуживания [2].

Поскольку человеческие потоки всегда предполагают обслуживание, есть основание утверждать, что с сервисной логистикой тесно связано новое научное направление, получившее название сервисный менеджмент. По мнению Т.Д. Бурменко, в его формировании основную роль сыграли маркетинг, операционный менеджмент, теория организации, управление человеческими ресурсами, управление качеством [3]. Естественно, что все названные предметные области сопряжены и с сервисной логистикой.

Функционально-организационная специфика логистического управления основными потоками в сфере услуг связана с процессуальными особенностями предоставления услуг. Операционную базу организации такого движения составляют логистические действия в сфере услуг:

- снабжение – планирование потоков (заключение договоров, обеспечение доступности услуг);
- производство – проектирование, производство и распределение турпродуктов (доведение продукта до соответствия требованиям покупателя, персонализация);
- сбыт – управление реализацией и процессом предоставлением услуг и послепродажным обслуживанием (страховые риски, гарантийное обслуживание).

Исходной точкой в понимании сущности «сервисных потоков» служат отличительные особенности услуги как товара, обусловленные:

1) неосвязаемостью его природы, а именно, предоставление услуг потребителю в виде накопленного опыта, знаний и интеллекта обслуживающего работника;

2) комплексностью услуги, определяющей ее многоэлементность, что выражается в используемом в современной логистике понятии «товар-услуга», в котором соотношение материальной и нематериальной составляющей определяется видом деятельности и уровнем обслуживания;

3) одновременностью его производства, предоставления и потребления, то есть услуги, воспринимаемые потребителями как комплекс приобретаемых ими благ, характеризуются как процесс, который имеет свойство дуальности клиента-поставщика.

Обобщением вышеизложенного является усовершенствованная классификация логистических потоков, которая, позволяет уточнить два типа основных потоков (рис.1) [4].

Функционально-организационная специфика логистического управления основными потоками в сфере услуг связана с процессуальными особенностями предоставления услуг. Операционную базу организации такого движения составляют функциональные области приложения логистических действий в сфере услуг:

- снабжение – планирование потоков (заключение договоров, обеспечение информированности, доступности услуг);
- производство – проектирование, производство и распределение турпродуктов (ассортиментная гибкость, доведение продукта до соответствия требованиям покупателя, персонализация);
- сбыт – управление реализацией и процессом предоставлением услуг и послепродажным обслуживанием (страховые риски, гарантийное обслуживание, прием рекламаций, процедура компенсаций).



Рисунок - 1. Объекты исследования и управления в логистике

Таблица 1

Применение принципов логистики в сфере услуг

Принцип логистики	Сущность принципа	Специфика использования принципа в сфере услуг
Системность	Рассмотрение основного (материального) потока и сопутствующих потоков, проходящих от производителя к потребителю, как системы. Создание логистических систем на базе субъектов хозяйственной деятельности и определенных территорий разного масштаба	Максимально эффективное сопряжение потоков потребителей и исполнителей услуг, а также остальных обслуживающих потоков. Создание логистических сервисных систем на микро-, мета- и мезоуровне. В широком понимании системы рассмотрение клиентов сервисных организаций как ее элементов
Комплексность	Обеспечение всеми видами развитой инфраструктуры, координация действий непосредственных и опосредованных участников движения ресурсов и продуктов. Переход субъектов логистического сервиса на уровень 4-PL и даже 5-PL провайдеров	Полное и всестороннее обслуживание потребителей. Координация работы постоянных и разовых субъектов обслуживания
Научность	Обоснование, подтвержденное расчетами, проведения всех логистических операций. Применение общей теории систем по отношению к логистическим системам. Фокусирование внимания на интеллектуально-креативном ресурсе работников	Прогнозирование объемов обслуживающих потоков с учетом факторов сезонности спроса на разные виды услуг. Повышение общего и профессионального уровней исполнителей услуг с ориентацией на современный научно-технический уровень и тенденции моды на услуги
Конкретность	Четкое определение целевой направленности основного и сопутствующих потоков	Определение целевой функции потока потребителей и обслуживающих потоков
Конструктивность	Разработка маршрутного каркаса для прохождения потока и его диспетчеризация в данных рамках	Рационализация движения потоков исполнителей и потребителей услуг

Логистика в сфере услуг рассматривается как концепция интегрированной логистики, позволяющая объединить усилия управляющего персонала фирмы, ее структурных подразделений и логистических партнеров для сквозного управления основными потоками.

Цель применения концепции логистики в сфере услуг заключается в нахождении новых путей кардинального повышения эффективности использования ресурсного и производственного капитала, обеспечения более высокой конкурентоспособности всех участников интегрированных логистических цепей [4, 14 с].

В настоящее время многие концепции, разработанные для материального производства, находят реальное применение в сфере услуг. В качестве примера может послужить концепция «lean logistics» (тощей логистики), основанная на технологии «стройного производства» (англ. lean – «тощий, стройный, без жира, щадящий, рачительный»).

По мнению Д. Уотерса, цель «тощей логистики» – выполнять операции, используя как можно меньше каждого вида ресурсов [6]. В сфере услуг таким ресурсом прежде всего является время. При этом необходимо подчеркнуть, что отличие данного ресурса в том, что его экономия определяет не только сокращение издержек, но и привлекает новых клиентов.

В качестве примера рассмотрим эту концепцию применительно к ресторанному хозяйству, которое является симбиозом продукции и услуги. Продолжительность услуги, оказываемой посетителю соответствующей организации, фактически образуется двумя слагаемыми: временем приготовления блюда и временем обслуживания в период его потребления. Первая составляющая (без нарушения технологии) должна стремиться к минимуму. Значительную роль здесь может сыграть автоматизация ряда технологических процессов. Немаловажное место отводится и подготовке полуфабрикатов для наиболее востребованных блюд. Вторая составляющая зависит от желания потребителя и наличия у него свободного времени.

Подводя итоги, можно сказать что в условиях глобализации на фоне дифференциации логистики происходит взаимопроникновение ключевых положений ее основных составляющих. Такой факт касается традиционной логистики и сервисной логистики, возникшей на базе сферы услуг и концентрирующей внимание на человеческих потоках. В данной сфере эффективно применяются базовые принципы и концепции традиционной логистики.

С другой стороны, активно развивается сервисная логистика, выросшая из логистического сервиса и выделившаяся в отдельную логистическую ветвь. В современных условиях ее положения касательно сервисных потоков находят широкое распространение во всех областях экономической деятельности.

Литература:

- 1 Хайкин М.М. К вопросу о формировании логистической концепции управления в сфере услуг // Известия СПбУЭФ . - 2009. - № 1. - С.43-52.
- 2 Скоробогатова Т.Н.К вопросу о месте сервисной логистики в системе наук //Экономика Крыма. – 2010. - № 3(32). – С.133-138.
- 3 Бурменко Т.Д. Сфера услуг: менеджмент / колл. авт.; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
- 4 Одинцова Т.Н. Методологические основы управления логистической системой туристского обслуживания: автореферат дисс. ... докт. экон. наук. -С.-Пб.,2011.
- 5 Скоробогатова Т.Н. Традиционная и сервисная логистика: Разграничение и взаимопроникновение // Фундаментальные исследования.- 2014.-№ 11. – С.393-398.
- 6 Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок:пер. с англ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 503 с.