

## АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Рассмотрим краткую характеристику системы логистического обслуживания ТОО «РоллТекс».

Фирма акцентирует деятельность своих функциональных подразделений на повышение эффективности обслуживания потребителей. Объектами настоящего исследования являются следующие элементы системы обслуживания клиентов предприятия: материальные и финансовые ресурсы, предприятия (поставщики и потребители), подрядчики и товаропроводящая сеть, транспорт, складское оборудование и подготовка продукции к производственному потреблению, средства связи и телекоммуникаций, система послепродажного обслуживания, логистический персонал;

Приведенные элементы свидетельствуют о том, что система обслуживания ТОО «РоллТекс» относится к классу «больших» систем, для которых присущи следующие признаки:

- 1) наличие выделяемых частей – подсистем или элементов;
- 2) наличие цели функционирования для каждой подсистемы и возможность оценки эффективности функционирования в зависимости от управляющих воздействий, приложенных в каждой подсистеме;
- 3) наличие глобальной цели функционирования всей системы логистического обслуживания в целом и возможность оценки эффективности ее функционирования [1].

Таким образом, ТОО «РоллТекс» мы можем рассматривать как логистическую систему, обладающую эмерджентностью, то есть обладающую наличием свойств, не выводимых из свойств ее элементов. Иными словами, такая система представляет нечто большее и качественно отличное, чем сумма составляющих ее частей.

К управляющим воздействиям на процесс логистического обслуживания следует отнести:

1. Ускорение продвижения продукции от поставщиков к потребителям.
  2. Изменение траектории движения продукции.
  3. Замена одних материальных ресурсов другими.
  4. Дробление материального потока на мелкие партии поставки.
- Перечисленным не исчерпывается комплекс управляющих воздействий.

Механизм саморегулирования основан на действии обратной связи между управляемой и управляющей частями системы. Управляющая система ТОО «РоллТекс» – это, прежде всего менеджеры, принимающие необходимые управленческие решения и зависимости от параметров заказов потребителей и состояния логистического процесса. Эффективность этих решений характеризуется тем, насколько учитывается действие механизма саморегулирования на данный момент времени (рисунок 1).

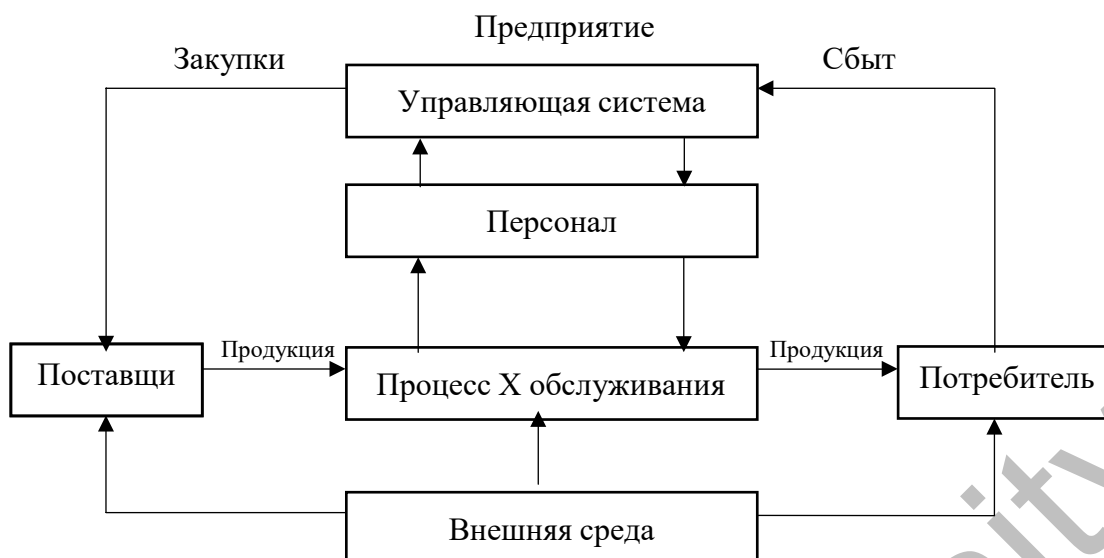


Рисунок 1. Система управления процессом обслуживания [2]

Обобщенная информация  $I$  о конъюнктуре рынка, о процессе логистического обслуживания (в частности, о входящих  $U$  и выходящих  $V$  потоках, внутреннем состоянии  $X$ , о влиянии внешней среды  $F$  (показатели работы банков, транспорта, таможни, органов сертификации, налоговой инспекции, органов государственной и местной власти и др.) поступает в управляющую систему. На основе этой информации вырабатываются управляющие воздействия –  $r$ . Как известно, чем шире номенклатура управляющих воздействий, тем эффективнее управление [3].

Для конкретных субъектов логистического обслуживания свойство эмерджентности может выражаться в наступлении «непредвиденных» и «непрогнозируемых» ситуаций [4].

#### Литература

1. Давыдова Н.С. Бережливое производство: монография. Ижевск: Изд-во Института экономики и управления, ГОУВПО «УдГУ». 2019. 138с.
2. Володина Н.Л., Щеголева Т.В. Логистический подход к управлению материальными потоками в производстве // Интеграционные процессы в науке в современных условиях: междунар.науч.-практ. конф. 2020. С.19-20.
3. Туровец О.Г., Каблашова И.В., Родионова В.Н. Разработка и реализация механизма управления качеством процессов логистики на машиностроительном предприятии // Вестник Воронежского государственного технического университета. 2020. Т.13. №4. С.105-113.
4. Каблашова И.В., Саликов Ю.А. Исследование организационных резервов обеспечения и улучшения качества процессов // Вестник Поволжского государственного технологического университета. Серия: Экономика и управление. 2021. №4(32). С.28-40.