Сосунова Лильяна Алексеевна. Коммерция услуг на оптовом рынке : Дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.06 : СПб., 1997 338 c. РГБ ОД, 71:98-8/28-X

**Содержание к диссертации**

Введение

**Глава 1. Макроэкономическая концепция коммерции услуг 12**

1.1. Сущность и роль услуг в экономике 12

1.2. Услуги в системе интегрированного рынка и их инфраструктурная сущность 34

1.3. Классификация услуг 63

1.4. Услуги как объект коммерции и коммерческой логистики 77

**Глава 2. Экономико-математическое моделирование услуг 113**

2.1. Математические модели в коммерции услуг 113

2.2.Моделирование времени обслуживания 123

2.3. Математическое моделирование организации совместной работы транспортных и погрузочно- разгрузочных средств оптово-торговых предприятий 136

**Глава 3. Логистический анализ реализации товаров и услуг на оптовом рынке 150**

3.1. Теоретические и методические положения логистического анализа системы «товар-услуги» 150

3.2. Складское хозяйство в сфере услуг оптового рынка 161

3.3. Банковские услуги и их роль в коммерческой логистике 180

3.4. Биржевые услуги в системе оптового товародвижения 195

3.5. Логистика аудиторских услуг 205

**Глава 4. Проблемы качества и эффективности услуг на оптовом рынке 222**

4.1. Методические основы оценки качества услуг на оптовом рынке 222

4.2. Современное состояние и перспективы развития системы оценки качества услуг 252

4.3. Маркетинг услуг оптового рынка 269

4.4. Оценка эффективности услуг оптового рынка 291

Заключение 301

Библиография 305

Приложения

* [Услуги в системе интегрированного рынка и их инфраструктурная сущность](http://www.dslib.net/logistika/kommercija-uslug-na-optovom-rynke.html#851931)
* [Услуги как объект коммерции и коммерческой логистики](http://www.dslib.net/logistika/kommercija-uslug-na-optovom-rynke.html#851932)
* [Математическое моделирование организации совместной работы транспортных и погрузочно- разгрузочных средств оптово-торговых предприятий](http://www.dslib.net/logistika/kommercija-uslug-na-optovom-rynke.html#851933)
* [Современное состояние и перспективы развития системы оценки качества услуг](http://www.dslib.net/logistika/kommercija-uslug-na-optovom-rynke.html#851934)

**Введение к работе**

Актуальность. Реформирование экономики есть, кроме всего прочего, выражение того, что Россия вступила на путь создания новой, сервисной экономики. В такой экономике сфера услуг получает широкое развитие, охватывая новые виды деятельности, обусловленные потребностями общества и достижениями научного прогресса.

Сфера услуг занимает весьма значительное место в экономике и жизни общества. Индустрия сервиса охватывает весь спектр обслуживающих отраслей экономики: транспорт, банковское дело, страхование, телекоммуникации, обработку информации, оптовую и розничную торговлю, туризм и др. В связи с этим возросла роль инфраструктуры экономики, ее производственной, социальной и институциональной составляющих. В странах с развитой экономикой на сферу услуг приходится почти 70% валового внутреннего продукта и соответственно занятости населения.

Растет доля услуг в международной торговле: экспорт услуг в настоящее время оценивается суммой свыше одного триллиона долларов США, что составляет более 20% объема мировой торговли.

Сформировался рынок услуг, на котором услуги рассматриваются как своеобразный товар со своими специфическими особенностями, стала развиваться коммерция услуг.

Особенностью современного рынка услуг является рост числа фирм, представляющих аналогичные услуги, что приводит к конкуренции. С другой стороны повысились и требования к качеству выполняемых услуг. Все это вместе взятое породило множество проблем для субъектов рынка услуг. Для решения этих проблем в той или иной мере стали использоваться принципы и методы менеджмента, маркетинга, проводится большая работа по сертификации услуг. Объектом столь активной дея-

тельности являются услуги, оказываемые населению - физическим лицам. Именно бытовым услугам уделяется столь большое внимание. Однако в услугах нуждаются не только физические, но и юридические лица.

Развитие оптовой торговли потребовало выполнение услуг и для юридических лиц - оптовым покупателям, которыми являются производственные и торговые предприятия. Как показывает зарубежный опыт, услуги на оптовом рынке - эффективное средство интенсификации процесса товародвижения.

Важным свойством услуг оптового рынка является их взаимная выгода, как для поставщиков, так и для потребителей продукции. Такие услуги способствуют увеличению доходов и снижению издержек, что обеспечивает высокую конкурентоспособность субъектов оптового рынка.

Услуги оптового рынка тесно связаны с процессом материально-технического обеспечения и товародвижения, изучаемым коммерческой логистикой. Поэтому в данном аспекте вопросы услуг в той или иной мере затрагивались в трудах таких ученых как Афанасьева Н. В. [7], Гаджинский А. М.[23], Гордон М. П.[32,33,34], Де-мичев Г.Н. [42,43], Доветов М.Ш. [44], Залманова М.Е. [53,54,55], Инютина К.В. [58, 59], Кролли О.А. [77], Микитьянц СР. [107], Неруш Ю.М. [122,123], Новиков Д.Т. [61], Новиков О.А. [125,126,127,128], Плоткин Б.К.[137], Проценко О.Д. [147], Семененко А.И. [160], Смехов А.А. [163, 164], Соколов Р.Г. [169], Уваров С. А. [127], Щербаков В.В. [125,190].

Важно отметить, что к настоящему времени проведены важные исследования по проблемам услуг, оказываемых населению, что нашло отражение в трудах Аванесо-ва Ю. А. [1], Агабабьяна Э. М. [3], Галеева В.И. [24], Марковой В. Д. [100], Никифорова О. Н.[124].

Однако проблема услуг на оптовом рынке в целостной постановке не рассматривалась и с точки зрения коммерции и коммерческой логистики остается мало изученной - между тем, практика требует решения проблем экономики и коммерции услуг с целью становления и развития оптового рынка в новых условиях.

Из изложенного следует актуальность проблемы коммерции услуг на оптовом рынке, что и определяет выбор темы настоящего диссертационного исследования.

Целью диссертации является разработка теоретических основ и практических рекомендаций по экономике, организации и коммерции услуг как системы, обеспечивающей процесс оптового товародвижения, с целью достижения устойчивого состояния и конкурентоспособности субъектов оптового рынка.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

установить и выявить сущность услуг на оптовом рынке;

показать роль услуг в современной экономике;

исследовать функционирование инфраструктуры в целом и ее составляющих -производственной, социальной и институциональной, - с позиций процесса оптового товародвижения;

выполнить классификацию услуг;

сформулировать концепцию коммерции услуг на оптовом рынке и установить

роль услуг в коммерческой логистике;

провести экономико-математическое моделирование услуг с использованием методов теории массового обслуживания - основного инструмента описания и исследования услуг;

выполнить логистический анализ товаров и услуг по фактическим данным фирм-субъектов оптового рынка и фирм, обслуживающих оптовый рынок;

рассмотреть вопросы оценки качества услуг, в том числе на оптовом рынке;

установить специфику маркетинга услуг оптового рынка;

сформулировать основные положения оценки эффективности услуг на оптовом

рынке.

Таким образом, предметом настоящего диссертационного исследования является процесс реализации услуг, т.е. коммерция услуг, во взаимосвязи с процессом оптового товародвижения между субъектами оптового рынка.

Объектом исследования являются субъекты оптового рынка - производственные и торговые предприятия, а также фирмы и организации, обслуживающие процесс оптового товародвижения - товарные биржи, коммерческие банки, страховые компании, транспортные и транспортно-экспедиторские фирмы, лизинговые фирмы, консалтинговые и аудиторские фирмы и др. Особое внимание было уделено деятельности оптово-торговых предприятий и товарных бирж.

Теоретической и методологической основой исследования являются положения экономической теории, коммерции и коммерческой логистики, маркетинга, системо-логии, корреляционно-регрессионного анализа.

Для моделирования процессов выполнения услуг в работе были использованы методы теории массового обслуживания. С помощью специального математического аппарата были выявлены свойства и место услуг как экономического товара на интегрированном рынке, а также условия равновесия оптового рынка товаров и услуг.

В настоящем диссертационном исследовании были использованы методические материалы и результаты научных исследований в области услуг населению, в частности, бытовых услуг, которые были применены к условиям функционирования оптового рынка.

Информационной базой работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых в области коммерции и коммерческой логистики, маркетинга, а также сер-

висной экономики. Большой информационный массив составили официальные и нормативные документы по сертификации услуг, а также материалы периодической печати, сборники научных трудов по проблемам услуг. Кроме того, в работе были использованы статистические и оперативные данные ряда фирм Санкт-Петербурга и Самары.

Научная новизна заключается в том, что в работе теоретически обоснована роль услуг на оптовом рынке как особого направления логистической деятельности, направленной на обеспечение оптового товародвижения и коммерческого оборота.

Существенным элементом новизны является то, что услуги на оптовом рынке впервые стали предметом специального комплексного исследования, в результате которого были сформулированы основные теоретические положения по коммерции услуг во взаимосвязи с процессом товародвижения.

Кроме того, получены следующие результаты, обладающие элементами научной новизны;

1. разработана концепция услуг на оптовом рынке, предусматривающая получение доходов не только за счет реализации собственно услуг, но и за счет увеличения объемов оптового товарооборота;
2. разработаны теоретические и методические основы логистического анализа системы «товар-услуги»;
3. разработана система критериев для оценки качества услуг оптового рынка;
4. разработаны экономико-математические модели основных систем оптового рынка с помощью аппарата теории массового обслуживания;
5. предложена векторная интерпретация множества услуг как экономического товара на интегрированном рынке, и тем самым доказываются такие основные свойства услуг, как их обратимость и связь с.товарами в натурально-вещественной форме;
6. выявлены особенности услуг оптовой торговли на основе их сопоставления с услугами розничной торговли;
7. установлена иерархия взаимосвязей инфраструктурных и обслуживающих систем;
8. научно обоснована инфраструктурная сущность услуг;
9. для оценки инфраструктурного воздействия введено понятие «порядок инфраструктурной системы»;
10. выявлены инфраструктурные рынки услуг в составе интегрированного соответственно производственной, социальной и институциональной инфраструктурам;
11. разработаны системы классификации и кодирования услуг на оптовом рынке;
12. ведено понятие «эластичности оптового товарооборота от объема услуг»;
13. показано, что все услуги на оптовом рынке носят логистический характер, поскольку прямо или опосредованно способствуют процессу товародвижения, кроме того, из общего множества услуг выделена узкая группа логистических услуг, непосредственно влияющих на процесс товародвижения - инфраструктурное воздействие первого порядка;
14. показано место складского хозяйства в сфере услуг оптового рынка как основной организации, выполняющей подготовку продукции и к производственному потреблению;
15. рассмотрены вопросы сертификации услуг применительно к требованиям оптового рынка и юридических лиц;
16. выявлены специфические особенности маркетинга услуг на оптовом рынке с позиций интенсификации оптового товародвижения за счет сопровождающих услуг;

17. разработаны теоретические и методические основы оценки эффективности услуг на оптовом рынке по критерию взаимной коммерческой выгоды для оптовых продавцов и покупателей.

Практическая значимость работы состоит в том, что осуществление основных положений диссертации способствует повышению эффективности производственно-коммерческой и оптово-торговой деятельности за счет увеличения объемов реализации продукции и других результатов деятельности, достигаемого с помощью системы сопутствующих и обеспечивающих услуг.

На основании проведенных исследований в работе сформулированы основные принципы использования услуг для достижения конкурентоспособности оптового рынка.

Основные положения диссертации и практические рекомендации прошли апробацию и экспериментальную проверку на ряде производственных и оптово-торговых предприятий и показали свою эффективность и полезность. Кроме того, рекомендации по расширению круга услуг, оказываемых при поставках продукции оптовым покупателям внедрены в коммерческих структурах в порядке консалтинговой деятельности автора.

По теме диссертации опубликованы две монографии.

Материалы настоящей диссертационной работы используются в учебном процессе Самарской государственной экономической академии при подготовке студентов по специальности «Коммерция и маркетинг».

Диссертационная работа состоит из 4-х глав:

в главе 1. «Макроэкономическая концепция коммерции услуг» исследуются сущность и роль услуг в экономике, выявляются особенности сервисной экономики, устанавливается место услуг на интегрированном рынке, проводится

классификация услуг, формулируется концепция коммерции услуг на оптовом рынке;

в главе 2. «Экономико-математическое моделирование услуг» приводятся мо  
дели теории массового обслуживания, исследуются законы распределения  
времени обслуживания;

в главе 3. «Логистический анализ реализации товаров и услуг на оптовом рын  
ке» рассмотрены теоретические и методические положения анализа системы  
«товар-услуги» и с позиций логистики проводится анализ складского хозяйства,  
банковских, биржевых и аудиторских услуг, выявляется их роль в процессе оп  
тового товародвижения;

в главе 4. «Проблемы качества и эффективности услуг на оптовом рынке» ис  
следуется круг проблем, связанных с качеством услуг, исследуются особенно  
сти маркетинга услуг оптового рынка, обосновывается научный и методический  
подход к оценке эффективности услуг оптового рынка.

Таким образом, цель, задачи и предмет настоящего диссертационного исследования определили объект, методологию, информационную базу и содержание работы, посвященной коммерции услуг оптового рынка.

## Услуги в системе интегрированного рынка и их инфраструктурная сущность

В сервисной экономике сфера услуг - конечного и производственного потребления или, что то же самое, оказываемых физическим и юридическим лицам - охватывает все рыночное пространство. В связи с этим правомерно говорить об интегрированном рынке относительно услуг.

В условиях рыночных экономических отношений товарное обращение приобретает всеобщий характер. Это означает, что практически все составляющие человеческого бытия становятся предметами купли-продажи или, в более общем виде, объектами коммерческих сделок. На всем рыночном пространстве обращаются товары самой разной материальной субстанции - движимые и недвижимые, реальные и нереальные, вещественные и информационные. Вследствие этого, отмеченное многообразие предметов купли-продажи объединяются под общим понятием - экономический товар /Экланд И. Элементы математической экономики. - М.: Мир, 1983. -с. 13/.

Экономические товары обмениваются друг с другом через товар -всеобщий эквивалент, т.е. деньги, и между участниками рынка - продавцами и покупателями. Экономический товар - есть любой объект коммерческих сделок, в том числе и всякого рода услуги.

Экономические товары - во всех своих проявлениях и субстанциях являются объектами интегрированного рынка.

Многообразие экономического товара способствует расширению локальных рынков конкретных видов товаров и услуг. Таким образом, интегрированный рынок состоит из конечного множества локальных рынков, а экономический товар объединяет множество конкретных товаров и услуг.

Интегрированный рынок есть множество локальных рынков, а это предопределяет многообразие его составляющих и сложную структуру. Расширение интегрированного рынка происходит по мере становления и развития рыночных отношений. Это положение достаточно ярко иллюстрируют экономическая реформа и переходный период. Так, в частности, к началу реформы - еще в условиях административно-командной экономики - существовал розничный рынок предметов потребления.

Крупным шагом в направлении формирования интегрированного рынка был переход на оптовую торговлю для нужд материально-технического обеспечения, тем самым появился рынок средств производства. Именно рынок средств производства положил начало интегрированному рынку.

К настоящему времени вполне сложился интегрированный рынок , однако некоторые локальные рынки еще не достигли достаточного уровня развития. К таким рынкам следует отнести рынок земли, рынок жилья - но если рынок жилья находится в стадии развития, то земля практически еще не стала предметом коммерческого, т.е. рыночного, оборота.

Необходимым условием коммерческого оборота услуг в системе интегрированного рынка является выявление его состава. Для этого был предложен метод, который именуется как инфраструктурный, т.е. основанный на инфраструктурном подходе. [113]

Согласно предлагаемому подходу в качестве базиса берется общественное производство, а потому и его составляющие: предметы труда - труд - орудия труда. По отношению к базису - производству рассматриваются следующие виды инфраструктуры: производственная, социальная, институциональная. Социальная инфраструктура - в общем виде - обслуживает жизнедеятельность человека. Институциональная инфраструктура осуществляет общехозяйственное обслуживание.

Соответственно базису - производству и указанным составляющим инфраструктуры функционируют свои локальные рынки в рамках единого интегрированного рынка.

Поскольку общественное производство не может существовать без инфраструктуры, то и интегрированный рынок образует единое целое со своими локальными рынками. Поэтому для составляющих производства и инфраструктуры ставятся в однозначное соответствие определенные товары со своими локальными рынками. В составе интегрированного рынка выделяются три группы рынков: I группа : товарные рынки /включая рынки материальных ресурсов - средств производства и предметов потребления/, II группа : рынки услуг /производственных, социальных, информационных, коммерческих и т.д./, Ill группа : ценных бумаг / в широком смысле слова, т.е. валюты, акций, сертификатов и т.д./.

В такой группировке товарные рынки рассматриваются как базисные, тогда рынки услуг и ценных бумаг являются инфраструктурными по отношению к товарным рынкам.

Отсюда следует приоритет товарных рынков, т.к. в конечном счете производимая продукция должна быть реализована для удовлетворения материальных потребностей и покрытия понесенных затрат, а инфраструктурные рынки обеспечивают, в основном, сбыт товаров в натурально-вещественной форме. Данные обстоятельства свидетельствуют, что любой продавец товаров так или иначе связан с другими рынками - транспорта, банковских услуг, рабочей силы, страхования и т.д. Отсюда следует, что для успешной товарно-коммерческой и производственно-коммерческой деятельности необходимо свободно ориентироваться в интегрированном рынке, знать его свойства, структуру и т.д.

## Услуги как объект коммерции и коммерческой логистики

Для установления роли и места услуг в коммерческой логистике целесообразно рассмотреть ряд положений и современных взглядов на логистику и коммерческую логистику.

В последние 20 лет в зарубежной и отечественной литературе часто встречается термин «логистика». Логистика означает направление хозяйственной деятельности, которое заключается в управлении материалопотоками в сферах производства и обращения. Одновременно это и новая научная дисциплина, точнее междисциплинарное научное направление, непосредственно связанное с поиском новых возможностей повышения эффективности материальных потоков.

Такое внимание к логистике в практике хозяйственной деятельности объясняется необходимостью сокращения временных интервалов между приобретением сырья и поставкой товаров конечному потребителю. Логистика позволяет минимизировать товарные запасы, а в ряде случаев вообще отказаться от их использования, позволяет существенно сократить время доставки товаров, ускоряет процесс получения информации, повышает уровень сервиса.

Деятельность в области логистики многогранна. Сюда входят: управление транспортом, складским хозяйством, запасами, кадрами, организация информационных систем, коммерческая деятельность и т.д. Каждая из перечисленных функций глубоко изучена и описана в соответствующей отраслевой дисциплине. Принципиальная новизна логистического подхода - органичная взаимная связь, интеграция всех этих областей в единую материалопроводящую систему. Цель логистического подхода - сквозное управление материальными потоками.

Управление материальными потоками всегда являлось важной стороной хозяйственной деятельности. Однако лишь сравнительно недавно оно пробрело положение одной из наиболее существенных функций экономической жизни. Основная причина - переход от рынка производителя к рынку покупателя, вызвала необходи мость гибкого реагирования производственных и торговых систем на быстро изменяющиеся приоритеты потребителей.

Логистический подход к управлению материальными потоками в принципе отличается от традиционного и состоит в следующем: логистика предполагает интеграцию отдельных звеньев материалопроводящей цепи в единую систему, способную адекватно реагировать на изменения внешней среды.

Логистическая система может немедленно удовлетворить спрос быстрой поставкой нужного товара, ее можно сравнить с живым организмом, который четко работает. По размерам этот организм может занимать территорию предприятий или оптово-посреднической базы, а может охватывать регион или выходить за пределы государства. Такой организм способен адаптироваться, приспосабливаться к изменениям внешней среды, реагировать на нее в том же ритме, в каком происходят события.

Логистическая система - это адаптивная система с обратной связью, выполняющая ряд логистических функций. В нее входят как правило, несколько подсистем и она имеет развитые связи с внешней средой. В качестве логистической системы можно рассматривать промышленное предприятие, территориально-производственный комплекс, оптово-посреднические фирмы и т.д.

Деятельность логической системы определяется циклом обращения средств производства. Вначале приобретаются средства производства, затем они, в виде материального потока, поступают в логистическую систему, складируются, подвергаются обработке, вновь хранятся и затем идут в потребление в обмен на поступающие в логистическую систему финансовые ресурсы.

Процесс управления материальными потоками в экономике решает множество различных задач. К ним относятся: задачи прогнозирования спроса и предложения, а следовательно, и объема перевозок; определения оптимальных объемов и направлений материальных потоков; организации складирования, упаковки, транспортировки и многие другие. Конкретные действия, направленные на решение поставленных задач, называются логистическими операциями. Следовательно, логистические операции рассматриваются как совокупность действий, направленных на преобразование материального и/или информационного потока.

К логистическим операциям с материальным потоком относят: погрузку, транспортировку, разгрузку, комплектацию, складирование, упаковку. Логистические операции с информационным потоком включают: сбор информации, обработка информации, передача информации. Необходимо отметить, что издержки на выполнение логистических операций с информационными потоками составляют существенную часть логистических издержек.

Логистические операции, выполняемые в процессе обеспечения предприятия материальными ресурсами или сбыта готовой продукции, т.е. операции, выполняемые в процессе взаимодействия логистической системы с внешним миром, относят к внешним логистическим операциям. Операции, выполняемые внутри логистической системы, называют внутренними. На характере выполнения внешних логистических операций большое влияние оказывает неопределенность окружающей среды.

Понятие материального потока является ключевым в логистике. Материальные потоки образуются в результате транспортировки, складирования и выполнения других операций с сырьем, основными материалами, полуфабрикатами и готовыми изделиями - начиная с добычи сырья вплоть до конечного потребителя.

## Математическое моделирование организации совместной работы транспортных и погрузочно- разгрузочных средств оптово-торговых предприятий

Также к информационному обеспечению относится анализ нормативно-справочной информации, используемой в логистической деятельности. Можно утверждать, что одной из особенностей коммерческой логистики является использование обширной нормативно-справочной информации: классификаторов товаров (промышленной и сельскохозяйственной продукции), перечень поставщиков и потребителей с их адресами и реквизитами, тарифные руководства и справочники, прейскуранты (прайс-листы), нормы расхода, курсы ценных бумаг (валют), таможенные правила, правовые нормы и т.п. Анализ нормативно-справочной информации ведется по следующим направлениям: 5.1. Состав, объем и структура норм материальных затрат (расхода, потребления, запасов). 5.2. Состав, объем и структура норм денежных затрат (цены, тарифы, пошлины, ставки налогов и платежей). 5.3. Технико-производственные нормы (загрузка транспортных средств, вместимость и грузоподъемность, характеристики технических средств, складские нагрузки и т.п.). 5.4. Нормы времени выполнения логистических операций. 5.5. Документы по сертификации и стандартизации услуг. 5.6. Правовые нормы. 5.7. Справочные данные. Следует отметить, что именно нормативно-справочная информация играет существенную роль в эффективности принимаемых решений. Как показали исследования, причиной неполного эффекта было недостаточное знание о других поставщиках, об условиях транспортировки, о выполняемых услугах, а также искаженные представления о юридических нормах и правилах. С другой стороны, нормативно справочная информация является относительно стабильной. В современных условиях такая информация хранится на магнитных носителях (дискетах), благодаря использованию компьютерной техники пользователь получает к ней простой доступ через файлы или ключевые слова, а также возможность корректировки. Таким образом, данная часть анализа есть не что иное, как анализ Банка данных логистической системы управления. Логистическая служба в той или иной организованной форме есть субъект интегрированного рынка, а поэтому необходимо знать ее место в рыночном пространстве.

Это место выявляется путем исследования внешних институциональных связей или, что то же самое, институциональных обслуживании логистической системы, что включает: 6.1. Банковские услуги, оказываемые банками логистическим службам (фирмам). 6.2. Транспортное обслуживание. 6.3. Правовое обслуживание. 6.4. Ремонтно-эксплуатационное обслуживание непосредственно логистиче ской деятельности. 6.5. Строительное обслуживание. 6.6. Валютные операции логистической службы (фирмы). 6.7. Инвестиционная политика в логистической деятельности. 6.8. Имущественное страхование. 6.9. Страхование персонала. 6.10. Организация охраны материальных ресурсов на всем протяжении логистического процесса. 6.11. Взаимоотношения с таможней - растаможивание грузов. Результаты стороннего аудита. 6.12. Взаимоотношения с органами охраны окружающей среды. 6.13. Телекоммуникационное обслуживание. 6.14. Реклама логистической деятельности. Этим перечнем не исчерпываются внешние связи логистической службы (фирмы), поскольку возможны связи в пределах данного локального рынка, его сегментами и нишами. По своей сущности внешние связи характеризуют деловые отношения с другими фирмами - субъектами интегрированного рынка и с органами государственной власти - со всей институциональной инфраструктурой. Объекты логистических исследований в увязке с логистической системой управления представлены на схеме (рис. 3.1.2.). Предлагаемая развернутая программа логистических исследований со своей стороны конкретизирует деятельность логистических структур в области управления товародвижением и служит основой для достижения высокой конкурентоспособности субъектов оптового рынка - товаропроизводителей и оптово-торговых предприятий. Как следует из приведенной схемы, объекты логистических исследований жестко "привязаны" к структуре логистической системы управления - к ее управляемым и управляющим составляющим. Вследствие этого результаты логистических исследований предназначены для оперативной и стратегической логистической деятельности. Важно сравнить стратегические цели маркетинговых и логистических исследований: маркетинговые исследования позволяют сократить коммерческий риск, связанный с внедрением на рынок новых товаров и услуг или освоения новых рынков реализации (продаж). Логистические исследования позволяют повысить конкурентоспособность субъектов оптового рынка за счет минимизации упущенной выручки или прибыли.

## Современное состояние и перспективы развития системы оценки качества услуг

В своей деятельности ССБТ МЕКАС руководствуется существующим законодательством Российской Федерации, опирается на накопленный опыт Системы сертификации ГОСТ и инфраструктуру аккредитованных испытательных, измерительных и аналитических лабораторий, правила и рекомендации законодательной метрологии, стандартизацию технических и программных средств, применяемых в банковских технологиях, международный опыт лицензирования, обеспечения качества и совместимости банковских операций.

Правила сертификации банковских технологий основаны на действующем законодательстве и подзаконных актах в области сертификации продукции и услуг. Заявителем сертификации в установленном порядке может являться любое юридическое или физическое лицо. Порядок сертификации по показателям функциональной пригодности, оптимальности и технологичности, качества и соответствия нормированным требованиям, установленных экспериментальным путём или методом экспортных оценок характеристик, параметров, показателей осуществляется сертификационным центром на основании заявки и технического задания на сертификацию. Результаты сертификации оформляются официальным документом - сертификатом соответствия или качества (протоколами испытаний, измерений), могут быть использованы государственными органами управления, лицензирования, надзора, арбитража по официальным представлениям Административного совета ССБТ МЕКАС, либо в инициативном порядке.

Кроме того, в ССБТ МЕКАС осуществляются плановые оргтехмероприятия по формированию выборных органов, апробации процедур аккредитации и сертификации, лицензирования применения знаков соответствия, ведения реестров и удовлетворения апелляций, взаимодействия с государственными органами управления, надзора, лицензирования, арбитража. С целью рекламирования задач и работ ССБТ МЕКАС Административным советом готовятся издание и перевод на иностранные языки информационного бюллетеня, организация семинаров, методических школ, выставок.

Госстандартом России одобрены "Цели и задачи Системы сертификации банковских технологий МЕКАС", были рассмотрены и одобрены Госстандартом Российской Федерации. Также отмечена положительная деятельность разработчиков системы сертификации и актуальность сертификации банковских технологий, целесообразность расширения организационных форм сертификации на рынке финансовых услуг и взаимодействия с органами государственной метрологической службы и надзора за соблюдением стандартов. Рекомендовано Административному совету ССБТ МЕКАС к использованию опыт Системы сертификации ГОСТ РФ, инфраструктуру аккредитованных в установленном порядке испытательных, измерительных, аналитических лабораторий. Он должен информировать Госстандарт России о порядке и результатах сертификации банковских технологий.

Сертификационные испытания охватывают четыре вида деятельности: первый - тестирование (программные средства тестируются другими программами); второй - экспертные оценки (например, мнение экспертов о качестве обслуживания клиентов в том или ином банке); третий - проверка характеристик (пожарной или охранной системы); четвертый - анализ залоговой стоимости квартир, земельных участков и т.д.

В настоящее время сертификация банковских услуг добровольная. Однако, стоит вопрос об обязательной сертификации отдельных банковских услуг. К таким услугам можно отнести услуги в области правового статуса электронных документов для межбанковских платежей, услуги в области технических и программных средств защиты информации.

Однако, необходимо внедрить добровольную систему сертификации, показать её эффективность, влияние на повышение конкурентоспособности банка. Первые сертификаты добровольной системы сертификации появились в феврале 1995 г. Необходимо сертифицировать кредитование под залог, так как оно предполагает залоговые ценности (драгоценные камни, металлы). Следует сертифицировать их химический состав, чтобы не ошибиться при определении залоговой стоимости.

Ценные бумаги не могут быть сертифицированы, так как может быть сертифицирована лишь степень защиты этой бумаги (ни о какой гарантии надёжности речи идти не может).

После того, как Госстандарт зарегистрировал систему сертификации, органы которой занимаются анализами, испытаниями и выдачей сертификата, то деятельность этой системы периодически контролируется. Конфликтные ситуации рассматриваются в арбитражных или третейских судах, а сертификационный орган будет ответствен за качество услуг, которые он сертифицировал.

Банковские услуги характеризуются весьма широкой номенклатурой, поскольку отражает сложность денежного обращения в условиях рыночной экономики. Именно банковские услуги в наибольшей степени подготовлены к сертификации: в данном случае, с одной стороны, оказывается конкуренция банков, а с другой стороны, высокое качество услуг определяет рейтинг банка и его деловую репутацию. Кроме того, многообразие банковских услуг обусловлено многообразием клиентуры - физическими и юридическими лицами. Ниже приводится достаточно полная номенклатура банковских услуг.