

Глава 4. Особенности эффективности отдельных видов экономической деятельности

(на примере логистического обслуживания)

4.1. Подходы к понятию эффективности

Пожалуй, ни один экономический термин не имеет столько толкований, как эффективность [1]. С использованием эффективности измеряют или оценивают любую целесообразную деятельность. Можно вести речь об экономической, экологической, социальной, медицинской и других видах эффективности. Термин употребляют как при качественных характеристиках, так и для количественной оценки. Использование понятия довольно широко, уровни простираются от индивида (например, когда он оценивает эффективность болеутоляющего препарата) до проектов и программ.

Рассмотрим более предметно понятие эффективности. Широкий обзор подходов к определению эффективности, в том числе в социальной плоскости, представлен в [2] (таблица 4.1).

На настоящем отрезке развития человечество более полно осознает свои социальные потребности и приходит к пониманию, что людей чаще объединяют именно социальные, а не экономические цели (на данный факт указывает В.В. Смирнов [3]), в этой связи роль социальной эффективности повышается. Большинство авторов рассматривают социальную эффективность на государственном уровне, в частности при оценке программ и проектов, например, [4–6], о чем будет сказано ниже.

Укажем также на необходимость анализа эффективности на уровне индивида как члена общества. С другой стороны, некоторые авторы, в частности, П.Д. Павленок или О.А. Лановенко сужают термин, отождествляя социальную эффективность с эффективностью социальной деятельности [7] или эффективностью предоставления социальных услуг [8]. Но понятие «социальная эффективность» явно шире.

Таблица 4.1 – Подходы к определению эффективности

№ п/п	Определение понятия «эффективность»	Особенности оценки
1	Способность достигать поставленных целей или целевая концепция [Price, 1972].	Оценка включает анализ степени достижения организацией поставленных целей. Применение усложняют неявные формулировки целей, их отсутствие, то, что не все сформулированные цели поддаются оценке, большое количество целей.
2	Соотношение полезного результата деятельности и затраченных ресурсов, отношение полученного на выходе процесса к имевшемуся на входе [Heune, 2016], что позволяет не ограничиваться понятиями «ресурсы» и «результаты».	Необходимость выражения полученных результатов в численном (количественном или денежном выражении).
3	Способность организации обеспечить необходимые для бесперебойной деятельности ресурсы (концепция системных ресурсов [Yuchtman, Seashore, 1967]).	Упрощает оценку, так как потребность в ресурсах достаточно хорошо формализуется, а степень их обеспечения можно посчитать.
4	Степень удовлетворённости процессом реализации проекта или деятельности его участниками [Бурмистров, Конаховская, Мясникова, 2003] (концепция множественности заинтересованных сторон [Connolly, Conlon, Deutsh, 1980] или концепция социального конструктивизма [Herman, Renz, 1997]).	Многомерная оценка должна учитывать интересы различных стейкхолдеров проекта и степень их удовлетворения. Противоречивость исходных компонентов оценки требует их балансировки; соответствует международному стандарту ISO 26000 и российскому стандарту IC CSR-08260008000, где эффективность деятельности социально ответственных организаций оценивается как сумма различных видов эффективности: деловой, экологической и социальной [Голубева, 2012].
5	Соответствие нормативу, отрасли, мировой практике или иному выбранному эталону («сравнительный подход»).	Применяется при сформированных нормативах, ориентирах или отраслевых показателях.

Источник: [2].

Наибольшее распространение к определению эффективности в общем смысле получили целе-ориентированный и экономо-ориентированный подходы [1]. Первый из названных подходов предусматривает отношение достигнутого к планируемому результату, определяемое в виде коэффициентов или процентов. Данный подход больше имеет теоретический характер и

применяется при оценке функционирования системы (в данном случае эффективность фактически принимает форму результативности).

Обратим внимание на тот факт, что в современной литературе существует различие между понятиями «*эффективность*» и «*результативность*». В самом общем виде эти различия формулируются следующим образом:

- результативность отражает степень достижения запланированного результата;
- эффективность показывает отношение полученных результатов к затратам времени, финансовых и др. ресурсов для их достижения.

На практике скорее используется экономо-ориентированный подход, согласно которому эффективность исчисляется соотношением результата (эффекта) и затрат на его достижение (классическое определение эффективности). Экономический эффект рассчитывается достаточно легко, социальный эффект носит опосредованный характер и определяется вероятностно. О том, что, по сравнению с экономической, социальная эффективность не имеет такого прямого и конкретного характера и сложно поддается одномерным выражениям высказывались и другие ученые [6]. А формализация определения социальной эффективности, предпринятая вышеуказанными учеными в работах [7, 8], представляется нам некорректной и требует приведения показателей к единому измерителю. Поскольку затраты как правило выражаются в денежных измерителях, эффект также должен носить соответствующий характер.

Отличием многих сфер деятельности на современном этапе развития экономики является тесное переплетение социального и экономического эффектов, когда величина экономического эффекта во многом определяется степенью удовлетворения пользователя (что количественно может быть представлено в виде коэффициента или процента), влияющей на его повторные обращения к предприятию, распространение позитивных отзывов и, в конечном итоге, приносимый доход. Поэтому экономический эффект здесь фактически принимает форму экономико-социального. Эффект рассчитывается по

предприятию, оказывающему услуги, за определенный период времени (чаще за год). Для расчета предлагается формула (4.1):

$$\text{Э}_{\text{э-с}} = K_{\text{уд}} * D_{\text{ср}} * \frac{K_{\text{обр}}}{\text{ср}} * Ч_{\text{ср}}, \quad (4.1)$$

где:

$\text{Э}_{\text{э-с}}$ – экономико-социальный эффект;

$K_{\text{уд}}$ – коэффициент, показывающий степень удовлетворения потребителей ($0 \leq K_{\text{уд}} \leq 1$);

$D_{\text{ср}}$ – средний доход, приносимый потребителем за одно обращение, ден. ед.;

$K_{\text{обр/ср}}$ – среднее количество обращений одного потребителя за определенный период;

$Ч_{\text{ср}}$ – среднее число потребителей предприятия за определенный период.

Необходимо отметить, что такое понимание экономического эффекта вполне соответствует господствующей в условиях рынка покупателя концепции максимизации степени удовлетворенности потребителя, пришедшей на смену концепции деятельности предприятия ради максимизации прибыли.

Одним из методов комплексного анализа результатов экономической деятельности является оценка на основе применения динамического норматива. По мнению ряда специалистов, этот метод также может быть использован для оценки эффективности, поскольку основывается на ранжировании ряда темпов роста показателей, отражающих оптимальное сочетание характеристик анализируемой деятельности. При этом необходимо построить эталонный ряд соотношения темпов роста показателей. Для этого отбираются только абсолютные или только относительные однонаправленные показатели, стоимостные либо натуральные, ориентированные на рост своих значений, при этом темпы роста конечных показателей должны опережать темпы роста промежуточных показателей и темпы роста начальных показателей. Из конечных показателей создается эталонный ряд, в котором учитывается ценность темпов роста показателей по убыванию. Обычно такие показатели характеризуют различные виды прибыли. Динамический норматив начальных

показателей обычно отражает темпы роста активов организации с учетом их ликвидности. В конечном итоге проводится сравнение соотношения темпов роста показателей эталонного ряда с фактическим рядом на основе коэффициентов ранговой корреляции по отклонениям (коэффициент Спирмена, обобщающая оценка эффективности, которая чаще всего характеризует эффективность управления) и по инверсиям (коэффициент Кендалла, оценка качества деятельности организации). Полученные результаты могут находиться в интервале от -1 до +1, что характеризует степень соответствия фактического порядка показателей нормативному, где -1 – полная противоположность нормативному, а +1 – полное соответствие нормативному порядку. Обязательное условие грамотного использования метода динамического норматива – экономически обоснованная и методически верно выстроенная последовательность темпов роста показателей, а для адекватных выводов необходимо рассматривать показатели в динамике.

4.2. Эффективность логистической деятельности

Современный экономический период отличается стремительным развитием логистической деятельности. Логистика образована на стыке наук, включает соответствующие категории и положения. Например, такие философские категории, как пространство и время, выступают основными категориями логистики. Принося доход экономике, она в немалой степени влияет на жизнедеятельность людей, что определяет не только экономическую, но и социальную эффективность.

Долгов А.П. в [9] подчеркивает важность рассмотрения специального показателя эффективности логистики (индекса LPI – Logistics Performance Index по рейтингу Всемирного банка) и позволяет оценить роль логистических процессов и их взаимосвязь с различными процессами бизнеса. В таблице 4.2 представлены перечисленные выше рейтинги и указан процент отражения логистики в каждом из них.

Таблица 4.2 – Вес логистических индикаторов в разрезе международных рейтинговых сопоставлений

Название рейтинга (отчета)	субиндексы/ группы	Число частных показателей			Удельный вес логистических индикаторов, %
		Объективные	Субъективные	Общее количество	
Глобальная конкурентоспособность	3/12	34	76	110	14.5
Всемирная конкурентоспособность	4/20	131	115	246	6.5
Возможности глобальной торговли	4/9	11	34	45	55.5
Ведение бизнеса	10	7	31	38	23.7
Индекс работы логистики	6	0	41	41	97

Источник: [9].

В этой связи можно сделать очень важный вывод не только о возрастающей роли логистики, но и о взаимосвязи различных процессов с уровнем развития логистики.

Логистика как наука и сфера практической деятельности – понятие многогранное, и одна из ее граней – комплекс услуг, определяемых как логистическое обслуживание. Логистическое обслуживание охватывает различные сферы деятельности, начиная со снабжения производства или предприятий сферы услуг материальными потоками необходимых видов сырья, материалов, комплектующих, и заканчивая доведением готовых товаров до конечного потребителя и возвратной логистикой. При этом материальные потоки трансформируются, проходя через систему складов и транспортных средств, а их полезность для потребителя возрастает. Трансформация потоков под воздействием логистических операций ведет к изменению их характеристик – во времени, в пространстве, количества, качества, логистических свойств грузовой единицы и т.д. Так кратко можно описать основную сферу приложения логистики. Таким образом, проблема оценки

эффективности логистики тесно связана с разнородностью функциональных областей, которые она охватывает. Поэтому получил распространение подход, когда эффективность определяется для всей логистической системы.

Также необходимо отметить тот факт, что логистические закономерности и инструменты применяются и в сфере управления людскими потоками – пассажиров, туристов, рабочей силы и пр. И это необходимо иметь ввиду при оценке эффективности логистической деятельности, о чем более подробно будет сказано ниже.

Как отмечают Д.Дж. Бауэрсокс и Д.Дж. Клосс в контексте интегрированной логистики, фирма может стать эффективной при условии вовлечения в интеграцию поставщиков и потребителей [15, с. 55]. Данный тезис авторы предназначили для традиционной логистики, где, как мы уже указали, основным потоком выступает материальный. Добавим, что к сопутствующим потокам здесь относятся кадровые, финансовые и информационные. Однако в условиях охвата логистикой не только материального производства, а и сферы услуг, генерируется сервисная логистика, где внимание сосредоточено на потоках потребителей предметов личного пользования и услуг непромышленного характера. Эти потоки являются стержневыми для сферы услуг, а кадровые, материальные, информационные и финансовые потоки выступают по отношению к названным потокам сопровождающими. Потоки потребителей тоже могут носить прямой и обратный характер. Прямые потоки, образованные потенциальными пользователями, направлены к месту производства услуг (продажи соответствующей продукции). Обратные потоки состоят из потребителей, получивших услуги или приобретших продукцию, при этом здесь можно выделить удовлетворенных и неудовлетворенных клиентов. В частности, в секторе туризма последние – это туристы, покинувшие место отдыха раньше срока из-за неоправдавшихся ожиданий и являющиеся источником негативных отзывов об объекте размещения.

Базовым понятием логистики является система. Один из подходов к определению ключевых показателей эффективности логистической системы и

их характеристик представлен в таблице 4.3.

Таблица 4.3 – Ключевые показатели эффективности логистической системы

№	Показатель эффективности логистической системы	Характеристика показателя
1	Совокупные логистические издержки	Сумма затрат, возникающих при управлении и реализации процессов и операций, связанных с деятельностью логистической системы, включает операционные логистические издержки, издержки, связанные с управлением логистической системой и издержки, связанные с реализацией возможных логистических рисков.
2	Уровень качества логистического сервиса	Степень соответствия ожиданий потребителей логистических услуг и действительного уровня предоставления этих услуг, что выражается через восприятие набора критериев качества.
3	Общая производительность бизнес-системы	Объем логистических услуг, выполненных в единицу времени в данной логистической системе.
4	Общая продолжительность логистических процессов в системе	Общее время выполнения заказа в логистической системе.
5	Качество логистических операций и процессов (уровень логистического сервиса)	Эффективное равновесие между логистическими затратами (или логистическими ресурсами, направляемыми на выполнение заказов потребителей) и приемлемым уровнем качества обслуживания клиентов логистической системы.

Источник: составлено авторами по [10–13].

Как отмечает А.В. Резер «ключевым фактором обеспечения качества логистического обслуживания является наличие точной и объективной оценки результатов логистического обслуживания. А оценка эффективности логистического обслуживания включает сопоставление фактических и плановых значений и может производиться как в качественной (соответствует ли логистическое обслуживание по рассматриваемой совокупности свойств требованиям клиента, превосходит их или уступает им), так и в количественной форме (численное значение показателя качества)» [14].

Обобщающий показатель оценки эффективности логистической системы может быть выражен формулой (4.2):

$$\Theta = \sum_i^p \sum_j^r \sum_k^s Q_{ijk} - \sum Z, \quad (4.2)$$

где: Q_{ijk} – объем логистических услуг по i -ой операции j -ой функции k -го заказа;

Z – логистические затраты [13].

Если перейти к удельным показателям, то эффективность функционирования логистической системы будет равна (в диапазоне от 0 до 1) (формула (4.3)):

$$\Theta = \frac{\sum_i^p \sum_j^r \sum_k^s \Theta_{ijk}}{\sum Z}, \quad (4.3)$$

где: Θ_{ijk} – эффект от выполнения логистических услуг по i -ой операции j -ой функции k -го заказа;

Z – логистические затраты [13].

Данный расчет не учитывает уровень качества обслуживания заказов потребителей. Если в систему оценки эффективности функционирования логистической системы ввести оценку обслуживания заказов по качеству (сервисного обслуживания), то она примет вид (формула (4.4)):

$$\Theta = \frac{\sum_k^s (\Theta_k Z_k)}{\sum Z}, \quad (4.4)$$

где: Θ_k – эффективность функционирования логистической системы от обслуживания k -го заказа;

Z_k – затраты на качество обслуживания k -го заказа [13].

«Так как уровень логистического сервиса повышает эффективность функционирования логистических систем, расчет различных вариантов обслуживания заказов потребителей позволяет определить максимальную эффективность. Таким образом, результативность логистической системы определяется доступностью запасов, производительностью и качеством деятельности, а величина общих затрат на логистику находится в непосредственной связи с желаемым уровнем результативности. Как правило, чем выше этот уровень, тем больше общие затраты логистики. Ключом к созданию эффективной системы логистики на предприятии служит умение

поддерживать равновесие между уровнем логистического сервиса и величиной общих затрат» [13].

В классических трудах по эффективности логистического обслуживания обосновывается, что оптимальная степень удовлетворенности пользователей находится в диапазоне от 80 до 95%. Если же этот показатель приближается к 98%, то затраты на повышение уровня удовлетворенности пользователей становятся слишком высоки и не оправдывают себя [15]. Таким образом, в каждом конкретном случае необходимо нахождение оптимума, при котором будет достигаться максимальный уровень удовлетворенности потребителей при минимальных издержках для этого.

Отечественные ученые Л.И. Донскова и М.В. Удальцова развивают этот подход для сервисной деятельности (к которой относится и логистическое обслуживание), где акторы – участники обслуживающего процесса (рисунок 4.1).

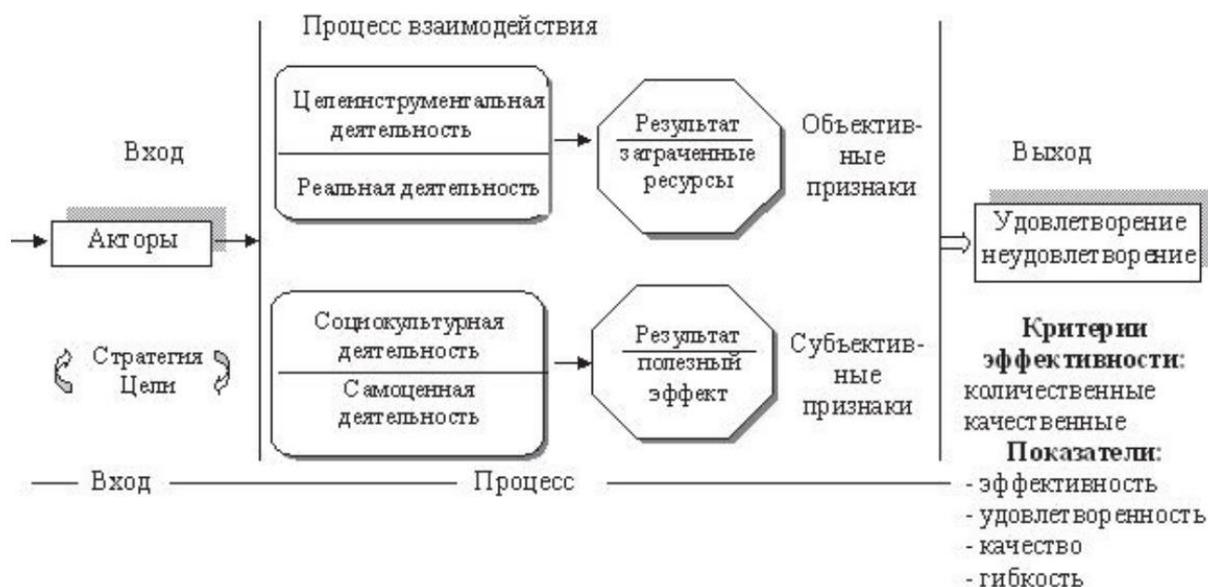


Рисунок 4.1 – Формирование показателей эффективности процесса взаимодействия акторов в сервисе [16]

«Развитие и функционирование современных организаций неразрывно связаны с проблемой обеспечения качества их работы, независимо от того, к какому сектору относится сервис (бизнес, бюджетный или некоммерческий).

При определении эффективности функционирования системы «сервис» качество приобретает особое значение, а степень удовлетворения индивида признается важнейшим критерием контроля качества обслуживания» [16]. Для более глубокого анализа авторы предлагают использовать матрицу «соотношение качество/удовлетворенность», на которую наносятся относительные коэффициенты для элементов дерева качества услуги. Значительное отклонение оценок свидетельствует о различной оценке респондентами качества и удовлетворенности. Точкой пересечения осей матрицы «соотношение: качество/удовлетворенность» считается оптимальный результат, когда относительные коэффициенты равны единице (соответствие ожидаемым параметрам и удовлетворенности данными элементами на примере услуги) (рисунок 4.2).

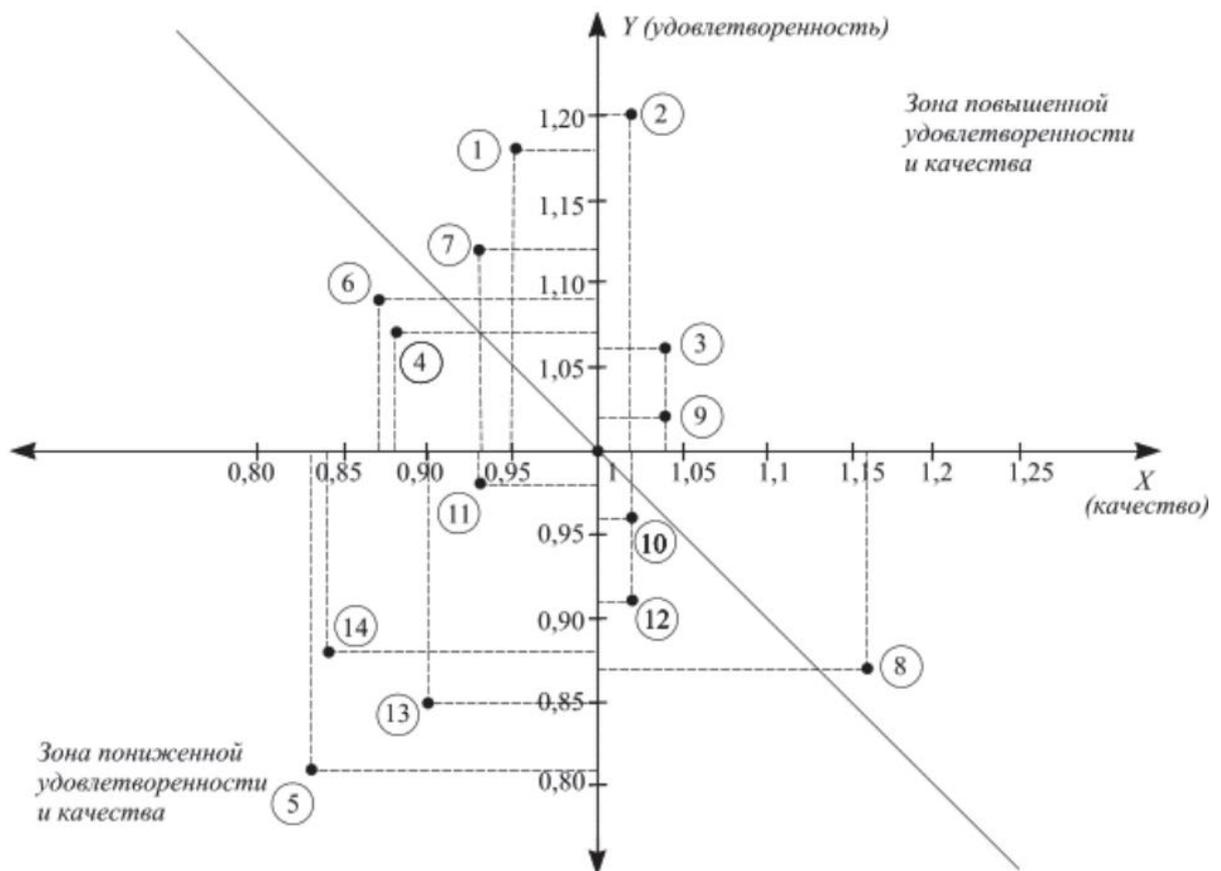


Рисунок 4.2 – Матрица сопоставления показателей качества и удовлетворенности (на примере услуги) [16]

В результате анализа авторы акцентируют внимание на тех элементах услуги, которые характеризуются «распределенной удовлетворенностью» или «распределенным качеством» (элементы 1, 4, 6, 7 и 8, 10, 12 соответственно). «Распределенная удовлетворенность» может быть обусловлена обслуживанием, недостаточно адаптированным к индивидуальным потребностям, а «распределенное качество» – непостоянством деятельности или высокой субъективностью в оценке. По результатам оценки уровня эффективности системы (удовлетворенности) можно обозначить следующие проблемы: недостаток информации, низкое качество подготовки персонала, отсутствие четких критериев и показателей эффективной деятельности» [16].

Принимая точку зрения авторов, необходимо сделать акцент на том, что на практике единицей измерения удовлетворенности чаще всего выступают проценты либо доли единицы, качество же чаще всего оценивают в баллах, однако для конкретных продуктов или услуг возможны различные решения. По нашему мнению, при использовании описанного подхода для получения объективных данных важно определить такую точку пересечения осей матрицы качество/удовлетворенность, которая будет соответствовать оптимальному результату для конкретного продукта/услуги/предприятия.

Что касается мер по преодолению недостатка информации об услугах или продуктах у потребителей, то на современном этапе развития цифровых технологий рынок предоставляет широкий выбор различных инструментов для этого. Среди таких инструментов можно упомянуть как традиционные виды рекламы, реализуемые с помощью современных технологий и креативных решений – наружная реклама (щиты, растяжки, указатели, плакаты, лайтбоксы, пневмофигуры, люди в костюмах, городские конструкции, реклама на и в городском транспорте), внутренняя реклама (плакаты, стикеры, лайтбоксы, напольные изображения, рекламные стойки), печатная реклама, промоакции, так и различные виды рекламы в интернете (контекстная, таргетированная, баннерная, видео-реклама, SEO-оптимизация, размещение рекламы у лидеров мнений и пр.). Важно среди этого разнообразия инструментов правильно

выбрать оптимальный вариант с точки зрения затрат и эффективности, предварительно изучив целевую аудиторию потенциальных потребителей и сформулировав конкретную и измеримую цель информирования потребителей.

Обращаясь к проблемам подготовки персонала с целью повышения показателей эффективности, качества и уровня удовлетворенности потребителей, нужно отметить актуальность концепции «Lifelong learning» (обучения в течение жизни) для подготовки персонала на всех уровнях управления. Это возможно благодаря целому ряду мер. Среди них:

- стимулирование сотрудников к обучению по специальности, повышению квалификации и создание благоприятных условий на предприятии для этого (предоставление учебных отпусков, частичная или полная компенсация расходов на обучение, возможности карьерного роста и оплаты труда в соответствии с более высокой квалификацией, более длительный срок трудового договора и пр.);

- поддержка и стимулирование наставничества на предприятии как эффективного способа подготовки персонала;

- разработка мер поощрения и социального стимулирования для сотрудников с определенным стажем работы на предприятии и высокими результатами работы;

- проведение специализированных и командообразующих тренингов для сотрудников и т.д.

Проблема недостаточного информационного обеспечения в условиях информационного бума и широких возможностей поиска и накопления информации, на первый взгляд, кажется парадоксальной. Однако фильтрация и выбор информации, действительно, требуют значительных профессиональных усилий и временных затрат. Что касается подготовки персонала, то это вопрос времени. Подготовка осуществляется как постепенно (эволюционным путем), так и скачкообразно (революционным путем).

Как было отмечено в [17] «для оценки эффективности деятельности небольших предприятий может быть использована «лестница показателей».

Конкретно в аспекте логистического обслуживания она включает четыре ступени показателей: потенциальное перемещение клиентов, потенциал обслуживания, степень удовлетворенности клиентов, финансовые результаты деятельности. Если первые три группы показателей определяют базу получения доходности, то четвертая – фактически показывает результаты работы предприятия. Ряд показателей первой–третьей групп применяют и потребители для оценки эффективности полученной услуги».

4.3. Социальный аспект логистики

В русле темы необходимо обратить внимание на факт формирования нового направления логистики, а именно социальной логистики (положения социальной логистики, рассмотрены нами в работе [18]), что связано с увеличивающимся разнообразием видов деятельности человека, с возрастающим вниманием к вопросам экологии, устойчивого развития и социальной ответственности бизнеса. Целью социальной логистики является управление человеческими потоками в социальном аспекте. Причем, управление может иметь и прямой, и косвенный характер. Косвенное управление – это работа с потоками потребителей, в пользу услуг, прямо (физкультура и спорт, туризм) или косвенно (культура) влияющих на сохранение и улучшение здоровья, а также с потенциальными кадровыми потоками (среди которых основное место занимают лица с ограниченными возможностями) для их трудоустройства.

Социальная логистика нашла широкое применение в медицине. Прямое управление потоками касается, в частности, организации транспортировки больных и инвалидов. Для их перемещения внутри населенного пункта и за его пределами выделяются специальные транспортные средства. Наряду с этим, организуется перемещение медицинского персонала к не транспортируемым больным или к населению в труднодоступных районах. Кроме того, важно обустроить перемещение внутри больницы, как самих больных, так и соответствующего мобильного оборудования (здесь уже речь идет о

материальных потоках, сопутствующих человеческим). Следует решить вопрос о соответствии названия «Скорая помощь» действительному положению вещей, в настоящее время приезд кареты часто задерживается.

Как известно, основными категориями логистики выступают пространство и время. Задачей социальной логистики является обеспечение доступности всех видов услуг для рассматриваемой категории граждан в пространственно-территориальном аспекте.

Необходимо обратить внимание на тот факт, что в поле действия социальной логистики входит не только управление потоками, но и обслуживание людей как потокообразующих элементов. Изначально это относится к учреждениям здравоохранения, где, наряду с основными медицинскими, оказываются и другие услуги.

В социальном аспекте, а именно в плане прямого управления потоками потребителей (в данном случае – потоками пассажиров) и материальными потоками, может быть рассмотрена логистика общественного городского и междугородного транспорта, грузов в крупных городах, логистика специальных медицинских грузов, логистика бытовых отходов и пр. «Общественное измерение городской логистики проявляется в настоящее время, главным образом, через экологические цели логистического усовершенствования функционирования городов, наглядно связанных с главным принципом обеспечения соответствующего качества жизни жителей» [19]. Подробно вопросы обеспечения качества транспортных систем городов в отечественных условиях и за рубежом, развития немоторизованного передвижения как способа оптимизации движения городского транспорта освещены в [20–22].

4.4. Оценка эффективности проектов

Отдельного внимания заслуживает оценка эффективности проектов, в том числе логистической направленности. Рассмотрим ее подробнее.

Согласно «Методическим рекомендациям по оценке эффективности инвестиционных проектов», утвержденных Минэкономки, Минфином,

Госстроем РФ 21.06.1999 N ВК 477» [23, 24] «показатели общественной эффективности учитывают социально-экономические последствия осуществления проекта для общества в целом, в том числе как непосредственные результаты и затраты проекта, так и "внешние": затраты и результаты в смежных секторах экономики, экологические, социальные и иные внеэкономические эффекты. "Внешние" эффекты рекомендуется учитывать в количественной форме при наличии соответствующих нормативных и методических материалов. В отдельных случаях, когда эти эффекты весьма существенны, при отсутствии указанных документов допускается использование оценок независимых квалифицированных экспертов. Если "внешние" эффекты не допускают количественного учета, следует провести качественную оценку их влияния». При этом нередки случаи, когда мнения экспертов настолько расходятся, что согласованность их не представляется возможной.

Также в рамках проектного анализа помимо технического, коммерческого (маркетингового), экологического, организационного (институционального) и финансового принято проводить:

- социальный анализ проекта для определения приемлемости вариантов реализации проекта с точки зрения пользователей, населения региона, где реализуется проект, что позволяет получить поддержку населения в достижении целей проекта и улучшить характеристики его социальной среды;

- экономический анализ для определения национальной привлекательности проекта с оценкой экономической эффективности на основе альтернативной стоимости ресурсов, используемых в проекте, и продукта проекта, а также определять возможности способствования проекта национальному благосостоянию страны. Он базируется на концепции альтернативной стоимости, когда считается, что все ресурсы общества ограничены и могут по-разному использоваться, а их стоимость должна измеряться с позиций упущенных возможностей заниматься наилучшим из доступных видов деятельности, требующих использования тех же ресурсов.

Велика социальная составляющая в таких проектах в сфере логистики, как строительство моста через Керченский пролив, масштабные капитальные ремонты автодорог регионального значения, логистическое обеспечение эвакуации населения из мест экологических, техногенных и иных катастроф и пр.

Для полноты картины необходимо упомянуть о подходе к оценке общественной эффективности проектов. В соответствии с ним «производимая продукция (работы, услуги) и затрачиваемые ресурсы должны оцениваться в специальных общественных (“экономических”) ценах. Общественные цены – цены, в которых измеряется общественная значимость продукции, услуг, ресурсов и валюты. Определение общественных (в западной литературе – экономических или теневых) цен предполагает устранение из состава рыночных цен всех искажений свободного рынка (в частности, влияния монополистов, трансфертных платежей – налогов, пошлин, субсидий, дотаций и т.д.) и добавление неучтенных в рыночных ценах внешних эффектов и общественных благ. Эти процедуры преобразования (исключения и добавления) обычно называются конверсией рыночных цен в «общественные» [25].

Рассуждая об эффективности проектов, в отдельную группу можно объединить социокультурные проекты. Так, социокультурный проект может быть определен как «прикладная разработка, представляющая собой либо составляющую программы, ориентированной на решение социально значимой проблемы, либо самостоятельное решение локальной проблемы. Его задача – формирование такой среды для них, которая способствует конструктивному решению проблемы; благоприятным межличностным отношениям; эффективному взаимодействию» [26].

При этом социальные (социокультурные) проекты по целям деятельности разделяют на:

– коммерческие, ориентированные на получение максимальной прибыли, и, соответственно, целевая аудитория таких проектов может быть представлена либо потребителем с высокой платежеспособностью (премиум-сегмент), либо массовым потребителем (масс-маркет);

– некоммерческие, не ставящие во главу угла получение прибыли, их основная цель – удовлетворение соответствующих (чаще духовных) ценностей общества.

Отличительными чертами социальных проектов является длительный период реализации (от начала проекта до момента получения выгод), высокая чувствительность к времени получения максимального эффекта, затраты, несоизмеримые выгодам, способность усиления эффектов (синергия), обязательное участие получателей благ в проекте.

Оценка социальных проектов может быть осуществлена, исходя из результатов (общая сумма выплаченных из государственного или местных бюджетов трансфертов, субсидий, количество субъектов, получивших их (так называемая «иллюзия прогресса»)) и из последствий (прогнозируемые или неожиданные конечные результаты в виде достижения социальных целей, повышения качества управления или жизни). «При этом проекты в социокультурной сфере настолько специфичны и разнообразны, что к ним не может быть применен стандартизированный подход – он требует существенной модификации, причем часто приходится подбирать особые способы оценки эффективности под конкретный проект» [27].

Как отмечено в [26, 27], социокультурные проекты целесообразно рассматривать с точки зрения решения социально значимых проблем и оценивать их социальную эффективность в соответствии с такими ключевыми измерениями как социальная необходимость, социальная полезность и социальная привлекательность. В методику оценки включены общесоциальный, организационный и технический анализ, отдельное внимание уделено конструированию качественных показателей оценки социальной эффективности таких проектов, основным и дополнительным критериям оценки социальной ценности функционирования проекта.

4.5. Инновации и эффективность логистического обслуживания

Немаловажную роль для эффективного логистического обслуживания на предприятиях играет способность быстрой адаптации логистической системы к изменениям и ее возможности применения инновационных технологий в своей работе. Речь идет, например, о такой технологии как блокчейн, которая используется сегодня не только в сфере финансов, но и в промышленности. Так компания Renault при помощи технологии блокчейн в проекте XCEED стало возможным предоставить всем участникам цепочки поставок более чем 16000 автомобильных деталей проверенную, полную и немодифицированную информацию об отдельных продуктах. В результате можно контролировать цепочку поставок, проверять источник материалов, историю добычи и транспортировки, возрастает быстрота и точность контроля качества запасных частей, прозрачность и уверенность в целостности данных. Это ведет к сокращению затрат времени и денег на проверку и передачу информации, в результате чего повышается эффективность цепочки поставок и самого производства на каждом этапе [28].

Такая инновационная технология управления как бережливое управление цепочками поставок основывается на устранении любых потерь, возникающих на каждом этапе производства, повышении скорости и гибкости при внедрении новых решений. Сокращение ненужных процессов позволяет больше внимания уделить наиболее важным и справиться с такими проблемами, как перепроизводство или дефицит поставок, поддерживая эффективное управление логистической сетью.

Инновационные решения касаются и процессов обратной логистики, основанной на изменении направления потока материалов – пройдя путь до конечного потребителя, они должны вернуться к производителю. В случае с автомобильной промышленностью обратная логистика применяется в основном за счет использования многоразовой транспортной тары и упаковки. Это шаг к защите окружающей среды, сокращению отходов и оптимизации затрат [28].

Подводя итог настоящего исследования, необходимо отметить ряд ключевых моментов:

1. Эффективность – базовое понятие как для экономики, так и для других сфер общественной жизни, подразумевающее в самом общем виде соотношение затрат и результатов для достижения цели. В современных реалиях необходим комплексный подход к определению эффективности как экономико-социальной категории.

2. Логистическое обслуживание разнообразно, как и сферы экономической деятельности, для которых оно является своеобразной кровеносной системой. Оценка эффективности логистики может осуществляться как в качественной, так и в количественной форме, однако на первый план выходит понятие системы, удовлетворенности потребителя и нахождения оптимума уровня логистического сервиса и величины логистических затрат.

3. В современных условиях поворота к потребностям людей ключевым маяком экономики становится социальная ориентация. Такое положение определяет возникновение новых ветвей в экономических науках. В частности, в логистической сфере выделилась социальная логистика, нацеленная на управление человеческими и сопутствующими потоками. Наибольшее поле деятельности в области прямого управления потоками предоставляет транспорт и внутреннего порядка (что в основном имеет место в медицине), и внешнего плана. При этом осуществляется косвенное управление, как потоками потребителей, в пользу услуг, влияющих на сохранение и улучшение здоровья, так и потенциальными кадровыми потоками (среди которых важное место занимают лица с ограниченными возможностями) для их трудоустройства.

4. В рамках оценки эффективности проектов нужно отметить, что их огромное разнообразие, и различные сферы приложения не всегда позволяют использовать стандартизированные подходы. Поэтому результаты в смежных секторах экономики, экологические, социальные и иные внеэкономические эффекты могут оцениваться как количественно, так и качественно в зависимости от специфики проекта. Для ряда проектов в социальной сфере могут быть

применены такие ключевые измерения как социальная необходимость, социальная полезность и социальная привлекательность. Методика динамического норматива и конверсия рыночных цен в общественные также могут быть использованы для оценки результатов экономической деятельности.

5. Логистическое обслуживание, как и многие другие сферы экономической деятельности, стоят перед вызовами – быстро адаптироваться к быстрым изменениям на рынке, в технике и технологии или проиграть. Возможности использования таких технологий как блокчейн, бережливое управление цепочками поставок и осознанные решения по сокращению отходов и защите окружающей среды дают адаптивным предприятиям существенные конкурентные преимущества.

Список использованной литературы:

1. Скоробогатова Т.Н. Сервисная логистика в рекреационном секторе: монография / Т.Н. Скоробогатова. — Симферополь: ДИАЙПИ, 2010. — 403 с.
2. Рождественская Н.В., Богуславская С.Б., Боброва О.С. Оценка эффективности проектов некоммерческих организаций, социального предпринимательства и гражданских инициатив / Н.В. Рождественская, С.Б. Богуславская, О.С. Боброва. — СПб, Издательство Политехнического университета, 2016. — 168 с. — Режим доступа: https://mert.tatarstan.ru/file/pub/pub_1937474.pdf.
3. Смирнов В.В. Методика оценки эффективности социально-экономического развития региона / В.В. Смирнов // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. – 2007. – № 2. – С. 25-34.
4. Архипенко Я.И. Социальная эффективность и ее методы / Я.И. Архипенко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://spravochnick.ru/sociologiya/socialnaya_effektivnost_i_ee_metody/?ysclid=lp3lvaint3192665239.
5. Билева Е. Анализ и методы оценки социальной эффективности / Е. Билева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://spravochnick.ru/sociologiya/socialnaya_effektivnost_i_ee_metody/analiz_i_metody_ocenki_socialnoy_effektivnosti/?ysclid=
6. Терзиев В.К. Социальная эффективность как мера деятельности в социуме / В.К. Терзиев, Е.Н. Стоянов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnaya-effektivnost-kak-mera-deyatelnosti-v-sotsiуме/viewer>.
7. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы: Учебное пособие. - 3-е изд. / П.Д. Павленок. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005. – 476 с.
8. Лановенко О.А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки / О.А. Лановенко // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. – 2010. – № 889. – С. 142-147.

9. Долгов А.П. Глобальная логистика: проблема оценки уровня развития и международные сопоставления // Логистика сегодня. – №5(41). – 2010.
10. Миротин Л.Б. Логистика: обслуживание потребителей : учебник / Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. – М.: ИНФРА–М, 2002. – 190 с.
11. Модели и методы теории логистики / Под ред. В.С. Лукинскогo – СПб.: Питер, 2003. – 176 с.
12. Тяпухин А.П. Проектирование товаропроводящих систем на основе логистики: учеб. пособие / А.П. Тяпухин. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 240 с.
13. Яшин А.А. Логистика. Основы планирования и оценки эффективности логистических систем : учеб. пособие / А.А. Яшин, М.Л. Ряшко. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2014. – 52 с. ISBN 978-5-7996-1222-1.
14. Резер А.В. Экономическая оценка эффективности логистического обслуживания железнодорожных предприятий и компаний: автореф. дисс. канд. эконом. наук. – М.: МИИТ, 2005. – 24 с.
15. Бауэрсокс, Д. Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок / Д. Дж. Бауэрсокс, Д. Дж. Клосс. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2001. – 640 с.
16. Донскова Л.И., Удальцова М.В. Подход к оценке эффективности сервиса как социальной системы // Известия ТПУ. – 2013. – №6. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/podhod-k-otsenke-effektivnosti-servisa-kak-sotsialnoy-sistemy>.
17. Скоробогатова Т.Н. Об использовании оценочных показателей эффективности деятельности предприятия сферы услуг: логистический аспект / Т.Н. Скоробогатова // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Экономика. Управление. Право. – 2017. – №1. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-ispolzovanii-otsenochnyh-pokazateley-effektivnosti-deyatelnosti-predpriyatiya-sfery-uslug-logisticheskiy-aspekt>.
18. Скоробогатова Т.Н. Новые положения логистики в свете социально ориентированной экономики / Т.Н. Скоробогатова, А.В. Сидорин // Ученые записки Крымского Федерального университета имени В.И. Вернадского. –

РФ 21.06.1999 N BK 477). – Режим доступа:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28224.

24. Методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов (вторая редакция). Официальное издание. кол. авторов: В. В. Коссов, В. Н. Лившиц, А. Г. Шахназаров. — М.: Экономика, 2000. — 421 с. – Режим доступа: <http://www.niec.ru/Met/02redMR.pdf>.

25. Пуряев А.С. Экономическая оценка инвестиций. Курс лекций / А.С. Пуряев. – Набережные Челны, 2016. – 94 с. – Режим доступа: [https://aidarp.ru/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%A3%D0%9C%D0%9A/%D0%AD%D0%9E%D0%98%20\(%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8\)_18-36%20%D1%87%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B2_38.03.01.pdf](https://aidarp.ru/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%A3%D0%9C%D0%9A/%D0%AD%D0%9E%D0%98%20(%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8)_18-36%20%D1%87%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B2_38.03.01.pdf).

26. Орлова Э.А. Эффективные социокультурные программы и проекты / Э.А. Орлова. — М.: ГАСК, 2015. — 343 с. — ISBN 978-5-85291-099-8.

27. Ваховская М.Ю. Подходы к оценке эффективности социокультурных проектов / М.Ю. Ваховская // Актуальные проблемы коммерции и предпринимательства: V Региональная научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, студентов, Симферополь, 12 мая 2020 года / Митина Э.А. - ассистент кафедры маркетинга, торгового и таможенного дела Института экономики и управления ФГАОУ ВО "КФУ им. В.И. Вернадского" (компьютерная верстка). – Симферополь: Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, 2020. – С. 67-71. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43847019>.

28. Логистика в автомобильной промышленности – эффективные решения и инновации. Сайт Knauf Industries. – 2023. – Режим доступа: <https://knaufautomotive.com/ru/logistika-v-avtomobilnoy-promyshlennosti-effektivnyye-resheniya-i-innovatsii/>.