# Потоки в логистике

Сервисные

Сервисные потоки — потоки услуг (нематериальной деятельности, особого вида продукции или товара), генерируемые логистической системой в целом или ее подсистемой (звеном, элементом) с целью удовлетворения внешних или внутренних потребителей организации бизнеса.

Принятый в международном стандарте ISO 8402:1994 термин «услуга» означает итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя.

Сервис — процесс предоставления услуги — деятельность поставщика, необходимая для обеспечения услуги. Несмотря на важность сервиса, эффективные способы оценки его качества до сих пор отсутствуют, что объясняется рядом особенностей сервиса в сравнении с характеристиками продуктов.

Такими особенностями (характеристиками сервисных потоков) являются:

Неосязаемость сервиса. Заключается в сложности для поставщиков сервиса объяснить и специфицировать сервис, а также трудностями оценить его со стороны покупателя.

Покупатель зачастую принимает прямое участие в производстве услуг.

Услуги потребляются в момент их производства, т.е. услуги не складируются и не транспортируются.

Покупатель никогда не становится собственником услуги.

Сервис — деятельность (процесс) и поэтому не может быть протестирован прежде, чем покупатель его купит.

Сервис часто состоит из системы более мелких (субсервисных) услуг, причем покупатель оценивает эти субсервисные услуги.

Качество и привлекательность сервиса зависят от способности покупателя оценить его в итоге (в общем плане).

Указанные характеристики и особенности сервисных потоков играют важную роль в логистическом процессе, в частности в сфере дистрибьюции товаров. Очень важно учитывать тот факт, что качество сервиса в логистике проявляется в тот момент, когда поставщик сервиса и покупатель встречаются «лицом к лицу».

При этом могут возникнуть две ситуации:

если особых проблем при «доставке» сервиса нет, то поставщик может действительно убедить покупателя в высоком качестве сервиса;

если возникают проблемы, то ситуацию, как правило, исправить уже нельзя, каким бы на самом деле высоким качеством ни обладал сервис.

Финансовые потоки в логистике

Финансовый поток — это направленное движение финансовых ресурсов, связанное с материальными, информационными и иными потоками как в рамках логистической системы, так и вне ее.

Финансовые потоки возникают при возмещении логистических затрат и издержек, привлечении средств из источников финансирования, возмещении (в денежном эквиваленте) за реализованную продукцию и оказанные услуги участникам логистической цепи.

Классификация финансовых потоков

Финансовые потоки неоднородны по составу, направлениям движения, назначению и ряду других признаков. Потребность в определении наиболее эффективных способов управления финансовыми потоками в логистике обусловливает необходимость проведения их подробной классификации.

Для классификации финансовых потоков используются следующие основные признаки:

отношение к логистической системе;

направление движения;

назначение;

способ переноса авансированной стоимости;

форма расчета;

вид хозяйственных связей.

По отношению к логистической системе различают внешние и внутренние финансовые потоки. Внешний финансовый поток протекает во внешней среде, т. е. за границами рассматриваемой логистической системы. Внутренний финансовый поток существует внутри логистической системы и видоизменяется в результате выполнения ряда логистических операций и функций.

По направлению движения внешние финансовые потоки подразделяются на входящие и выходящие:

входящий финансовый поток поступает в рассматриваемую логистическую систему из внешней среды;

выходящий финансовый поток начинается внутри логистической системы и продолжает существовать во внешней среде.

По назначению логистические финансовые потоки можно разделить на следующие группы:

обусловленные процедурами закупки товаров;

инвестиционные потоки;

в связи с воспроизводством рабочей силы;

связанные с формированием материальных затрат в процессе производственной деятельности предприятий;

возникающие в процессе дистрибьюции и продажи товаров.

По способу переноса авансированной стоимости на товары логистические финансовые потоки подразделяются на потоки финансовых ресурсов, сопутствующие движению основных фондов предприятия (к ним относятся инвестиционные финансовые потоки и частично финансовые потоки, связанные с формированием материальных затрат), а также на потоки финансовых ресурсов, обусловленные движением оборотных средств предприятия (к ним относятся все остальные группы финансовых потоков, выделяемые в классификации по назначению).

В зависимости от применяемых форм расчетов все финансовые потоки в логистике можно разделить на две большие группы:

денежные потоки, характеризующие движение наличных средств;

информационно-финансовые потоки, обусловленные движением безналичных средств.

Денежные потоки делятся на потоки наличных ресурсов по рублевым расчетам и по расчетам валютой, а к информационно-финансовым потокам относятся потоки безналичных ресурсов по расчетам платежными поручениями, платежными требованиями, инкассовыми поручениями, документарными аккредитивами и расчетными чеками.

Наряду с денежными и информационно-финансовыми потоками существуют учетно-финансовые потоки. В отличие от первых двух видов, образующихся при организации финансовых расчетов между предприятием-продавцом и предприятием-покупателем, учетно-финансовые потоки возникают в ходе производства товаров или оказания услуг на стадии увеличения авансированной стоимости.

Под увеличением авансированной стоимости понимается процесс формирования материальных затрат в производственной деятельности конкретного предприятия. Движение финансовых ресурсов в рамках названного процесса и характеризуют логистические учетно-финансовые потоки.

По видам хозяйственных связей различаются горизонтальные и вертикальные финансовые потоки. Первые отражают движение финансовых средств между равноправными субъектами предпринимательской деятельности, вторые — между дочерними и материнскими коммерческими организациями.

Основной целью финансового обслуживания товарных потоков в логистике является обеспечение их движения финансовыми ресурсами в необходимых объемах, в нужные сроки и с использованием наиболее эффективных источников финансирования.

Информационные потоки в логистике

Информационный поток - поток сообщений в устной, документной (бумажной и электронной) и других формах, сопутствующий материальному или сервисному потоку в рассматриваемой логистеческой системой и предназначенный в основном для реализации управляющих функций

Можно выделить элементарные, ключевые и поддерживающие информационные потоки, сопровождающие соответствующие операции и функции.

Информационные потоки делятся на:

внутренние и внешние (соответственно циркулирующие внутри логистической системы или между логистисеческой системой и внешней средой);

горизонтальные, относящиеся к одному уровню иерархии логистеческой системы, и вертикальные — от верхнего звена логистического менеджмента к нижнему;

входные и выходные — по отношению к логистической системе (подсистеме или звену логистичиской системы).

По виду носителей информации наиболее распространенными являются потоки на бумажных носителях (документы), а при использовании компьютерных технологий обработки информации — на магнитных носителях (магнитных лентах, дисках), в виде электронных видеограмм и т.п.

По времени возникновения информации различают регулярные (стационарные) потоки, соответствующие регламентированной во времени передаче данных, периодические (с жестким ограничением времени и продолжительности передачи) и оперативные потоки, обеспечивающие связь абонентов в интерактивном и диалоговом режимах on line и offline.

В зависимости от назначения выделяют директивные (управляющие), нормативно-справочные, информационные — для учета и анализа при принятии решений — и вспомогательные информационные потоки.

Материальные потоки в логистике

Материальный поток — находящиеся в состоянии движения материальные ресурсы, незавершенное производство и готовая продукция, к которым применяются логистические виды деятельности, связанные с их физическим перемещением в пространстве: погрузка, разгрузка, затаривание, перевозка, сортировка, консолидация, разукрупнение и т.п.

Если продукция не находится в состоянии движения, то она переходит в запас.

Таким образом, материальный поток в определенные моменты времени может быть запасом материальным ресурсом, незавершенным производством, готовой продукцией. Материальный поток характеризуется определенным набором параметров и может быть классифицирован по разным признакам.

Параметрами материальных потоков могут быть:

номенклатура, ассортимент и количество продукции;

габаритные характеристики (объем, площадь, линейные размеры);

весовые характеристики (общая масса, вес брутто, вес нетто);

физико-химические характеристики груза;

характеристики тары (упаковки), товароносителя, транспортного средства (грузоподъемность, грузовместимость);

условия договоров купли-продажи (передачи в собственность, поставки);

условия транспортировки и страхования;

финансовые (стоимостные) характеристики;

условия выполнения других операций физического распределения, связанных с перемещением продукции и др.

Материальный поток может быть охарактеризован такими показателями, как интенсивность, плотность, скорость и т.д.