

ЛОГІСТИЧНІ ПОТОКИ ТА ОПЕРАЦІЇ

ПЛАН

1. Матеріальні логістичні потоки.
2. Фінансові потоки.
3. Логістичні операції та процеси.
4. Логістичні ланцюги.
5. Логістика скарг та конфлікт цілей в логістиці

1. МАТЕРІАЛЬНІ ЛОГІСТИЧНІ ПОТОКИ.

Під **матеріальним потоком** розуміють взаємозв'язки усіх процесів й операцій, пов'язаних з добуванням, обробкою, переробкою, складуванням, транспортуванням і розподілом вантажів у сфері матеріального виробництва, на промислових підприємствах, в цехах та виробничих дільницях.

Основними **параметрами** характеризуючими потік є:

- початкові і кінцеві його пункти,
- швидкість і час руху,
- траєкторія переміщення,
- проміжні пункти,
- довжина шляху,
- інтенсивність.

У логістиці для управління потоками передбачається також здійснення таких **функцій** : планування, оперативне регулювання, облік, контроль, аналіз.



Рис. 3.1. Параметри матеріального потоку

Класифікація матеріальних потоків

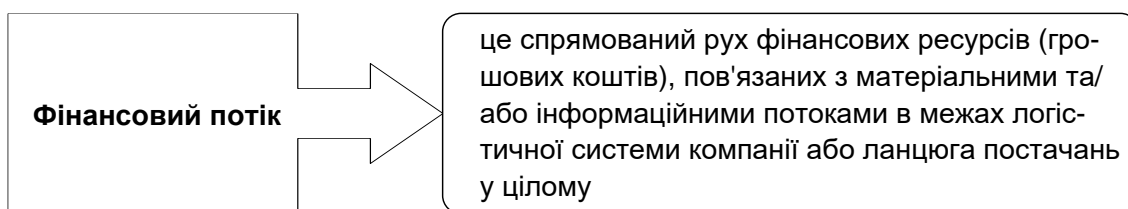
№ п/п	Класифікаційна ознака	Різновид матеріального потоку
1	Стосовно логістичної системи	зовнішній
		внутрішній
		вхідний
		вихідний
2	За натурально-речовинним складом	одноасортиментні
		багатоасортиментні
3	За кількісною ознакою	масові
		великі
		середні
		дрібні
4	За питомою вагою вантажів, які утворюють потік	важковагові
		легковагові

Вимоги до матеріального потоку:

- 1 забезпечення ритмічної, погодженої роботи по рівномірному випуску продукції всіх ланок виробництва за єдиним графіком;
- 2 забезпечення максимальної безперервності процесів виробництва;
- 3 забезпечення максимальної надійності планових розрахунків і мінімальної трудомісткості планових робіт;
- 4 забезпечення достатньої гнучкості та маневреності в реалізації мети при виникненні різноманітних відхилень від плану;
- 5 забезпечення безперервності планового керівництва;
- 6 забезпечення відповідності системи оперативного управління виробництвом типу та характеру конкретного виробництва

матеріальні ресурси + інформація + послуги + фінанси.

2. ФІНАНСОВІ ПОТОКИ.



Класифікація фінансових потоків

№ з/п	Класифікаційна ознака	Різнovid фінансового потоку
1	Стосовно логістичної системи	Внутрішні Зовнішні
2	За спрямуванням руху	Вхідні Вихідні
3	За видом господарських зв'язків	Вертикальні Горизонтальні
4	За призначенням	Інвестиційні Закупівельні По відтворенню робочої сили Виробничі Які виникають у процесі продажу і післяпродажного обслуговування товарів
5	За формою оплачування	Грошові Натуральні
6	За формою розрахунків	Грошові (готівка) Інформаційно-фінансові (безготівкові)
7	За способом перенесення авансованої вартості	Потоки фінансових ресурсів, супутні руху основних фондів підприємства Потоки фінансових ресурсів, супутні до руху оборотних коштів фірми

3. ЛОГІСТИЧНІ ОПЕРАЦІЇ ТА ПРОЦЕСИ.

Логістична операція – це відокремлена сукупність дій з реалізації логістичних функцій, спрямована на перетворення матеріального і/або інформаційного потоку.

Логістичний процес можна поділити на *три частини*:

- 1) операції, спрямовані на координацію служби закупівлі;
- 2) операції, пов'язані з **переробкою вантажу та його документацією**;
- 3) операції, спрямовані на **координацію служби продаж**.



Рис. 3.4 Схема логістичного процесу

Інформаційне обслуговування логістичного процесу охоплює:

- обробку вхідної документації,
- пропозиції по замовленнях постачальників,
- оформлення замовлень постачальників,
- управління прийманням та відправкою,
- контролювання наявності на складі,
- приймання замовлень споживачів,
- оформлення документації відправки,

- диспетчерську допомогу, включаючи оптимальний вибір партій відвантаження та маршрути доставки,
- обробку рахунків клієнтів,
- обмін інформацією з оперативним персоналом та верхнім ієрархічним рівнем,
- різноманітну статистичну інформацію.

4. ЛОГІСТИЧНІ ЛАНЦЮГИ.

Логістичний канал - це частково впорядкована множина **різних посередників**, які реалізують доведення матеріального потоку від конкретного виробника до його споживачів.

Логістичний ланцюг – це лінійно впорядкована **множина учасників логістичного процесу**, які здійснюють логістичні операції із доведення зовнішнього матеріального потоку від однієї логістичної системи до іншої за умови виробничого споживання або до кінцевого споживача за умови особистого невиробничого споживання.

Простий логістичний ланцюг прямого збуту:

фірма-виробник готової продукції – логістичні посередники – споживач (покупець)

Ознаками логістичних ланцюгів можна вважати:

- системність;
- стійкість;
- гнучкість;
- адаптивність;
- ефективність.

Критеріями вибору логістичних ланцюгів:

- повнота, **своєчасність та комплектність виконання замовлень споживачів**;
- мінімум межових витрат на одиницю приросту корисного ефекту збутової діяльності;
- можливість відшкодування дефектних товарів і організація сервісу;
- економічна вигідність для кожного учасника логістичного ланцюжку при збереженні конкурентоспроможності товару на ринку.

5. ЛОГІСТИКА СКАРГ ТА КОНФЛІКТ ЦІЛЕЙ В ЛОГІСТИЦІ

Конфлікт цілей виникає як між цілями складових частин логістичної системи, так і між ними та ціллю вищого рівня – головною ціллю системи.



Відома **дилема** «виграємо в часі, програємо в грошах» – існує і в постачанні, і в транспортуванні, і у виробництві та збуті.

Побудова довгострокових зв'язків з клієнтами передбачає не лише заохочення їх повідомляти свої зауваження щодо роботи фірми, але й терміново і результативно вирішувати **проблеми (скарги)**.

Для цього треба розробити політику ефективного вирішення **скарг**. Варто пам'ятати, що:

- необхідно подякувати клієнту за складання скарги;
- дати клієнту зрозуміти, що фірма дуже цінує зусилля, які він витратив, складаючи скаргу;
- вибачитися за допущені помилки і запевнити, що їх буде виправлено;
- перед тим, як діяти, запросити докладну інформацію для виправлення;
- терміново скоригувати помилки;
- перевірити, чи задоволений клієнт;
- замінити недосконалі процедури.