

ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТОКИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

У статті проведено теоретичний аналіз інформаційних потоків торговельного підприємства. Розглянуто основні принципи організації та проектування логістичної інформаційної системи, пов'язані з інформаційними потоками підприємства.

Ключові слова: *інформаційні потоки, логістика, логістична інформаційна система, торговельне підприємство.*

Подальший розвиток ринкових відносин свідчить, що забезпечення конкурентоспроможності торговельних підприємств в умовах посилення нестабільності зовнішнього середовища неможливо досягти без комплексного підходу до управління діяльністю підприємства (сукупності закупівельної, операційної та збутової складових), тобто без реалізації концепції логістики. Економічні зміни вимагають від логістики відповідної адаптації, яка полягає в зміні ринків, попиту, витрат, пов'язаних із цим, та вимог до рівня сервісу як належну реакцію на поведінку споживачів і конкурентів. Для вирішення перелічених завдань менеджерам із логістики необхідна велика за обсягом кількість інформації. Складність обумовлена тим, що на величину загальних логістичних витрат впливає широке коло чинників, а розв'язання доводиться обирати з безлічі альтернатив, для оцінки яких потрібен великий масив даних. Типовий аналіз інформації повинен охоплювати альтернативні форми обслуговування, характеристики витрат, технології.

Питанням теорії і практики логістики присвячено праці таких зарубіжних учених, як Д.Дж. Бауерсокс, Д. Вордлоу, Д. Вуд, Дж. Джонсон, Д.Дж. Клос, Д.Р. Сток та ін. Вагомий внесок зробили такі науковці СНД, як Б.О. Анікін, А.М. Гаджинський, Е.А. Голіков, Л.Б. Міротін, І.Е. Тишбаєв, В.І. Сергєєв тощо. Різним аспектам теорії і практики логістики присвячено праці таких вітчизняних вчених, як В.Н. Амітан, Л.В. Балабанова, Є.В. Крикавський, В.Є. Ніколайчук, В.Л. Пілюшенко, Л.В. Фролова, Н.І. Чухрай та ін. У цих наукових розробках висвітлено широке коло питань вдосконалення управління логістичними ланцюгами постачання товарів, товарними запасами, складськими процесами, логістичним сервісом тощо. Однак, потребують подальшого дослідження питання вдосконалення управління інформаційними потоками торговельного підприємства в умовах динамічних змін зовнішнього середовища.

Метою статті є проведення теоретичного аналізу інформаційних потоків торговельного підприємства.

По суті інформаційна підтримка логістичного управління зводиться до трьох основних проблем. Необхідно, по-перше, формалізувати проблеми інформаційного забезпечення, що виникають у процесі поліпшення управління на всіх рівнях, по-друге, розробити раціональнішу технологію управління інфор-

маційними потоками на окремих стадіях логістичного управління і протягом усього логістичного процесу відповідно до просторово-тимчасової послідовності логістичної діяльності підприємств, і, по-третє, використовувати досконаліші організаційні структури, форми і методи, технічні засоби та кадри, адекватні новій технології управління для більш повного і точного вирішення логістичних інформаційних завдань [1, с. 184].

Інформаційний потік як елемент логістичної системи функціонує за правилами певної інформаційної системи. У логістиці, як і в маркетингу, менеджменті, обліку або фінансах під час прийняття тих чи інших рішень завжди існують певні інформаційні потреби, класифіковані відповідно до функціонального призначення. Тобто для реалізації загальних функцій управління, зокрема організування, планування, регулювання, мотивування і контролювання, є необхідною відповідна інформація. Саме цим викликається доцільність створення інформаційних систем, завдяки яким забезпечується неперервний доступ до актуальної, точної та правдивої інформації [2, с. 461].

Для побудови ефективної інформаційної системи необхідно структурувати інформаційні потоки та їхнє оточення.

Інформаційний потік – це сукупність повідомлень, які циркулюють у середині логістичної системи або між логістичною системою та зовнішнім середовищем, необхідних для управління і контролю за логістичними процесами.

Весь масив логістичної інформації утворюють два основних потоки: інформаційний потік планування/координації та оперативний інформаційний потік [3, с. 58].

Стратегічні цілі торговельного підприємства, потреби логістики, розміщення запасів, потреби постачання, прогнози на майбутнє утворюють інформаційний потік планування та координації. В оптовій і роздрібній торгівлі постачання підтримує безперервну пропозицію товарів для продажу. Постачальницька (закупівельна) діяльність координує рішення, пов'язані з умовами поставок, обсягом угод, можливістю довгострокових контрактів. Прогнозування накреслює параметри майбутньої діяльності на підставі минулих і поточних показників, а також планових нормативів. Прогнози в логістиці, як правило, носять відносно короткостроковий характер і надають періодичних (звичайно щомісячних або щотижневих) передбачень обсягів продажів для кожного товару, виходячи з яких, у свою чергу, встановлюються потреби логістики й оперативні плани.

Інформаційні потреби оперативної господарської діяльності торговельного підприємства диктуються необхідністю організувати одержання, оброблення і доставлення запасів так, як це потрібно для своєчасного виконання замовлень клієнтів і для закупівель. Оперативний інформаційний потік охоплює управління замовленнями, оброблення замовлень, операції розподілу, управління запасами, транспортування і вантажоперероблення, постачання. Головним завданням інформаційних потоків розподілу є надання потрібного асортименту товарів у потрібний термін із мінімальним дублюванням дій і мінімальними витратами. Управління запасами зводиться до використання вхідної інформації для суворого виконання планів логістики, щоб логістична система не зазнавала нестачі в ресурсах, необхідних для роботи в плановому режимі. У сфері транспор-

тування і вантажоперероблення інформація є інструментом управління доставленням запасів за призначенням. У постачанні потрібна інформація, придатна для підготовки, зміни або скасування замовлення на закупівлю за повного узгодження з постачальниками. У постачанні й обробленні замовлень обмін інформацією відіграє роль допоміжного засобу, що полегшує ті операції, які пов'язують між собою споживачів і постачальників. Таким чином, координаційний потік забезпечує торговельне підприємство інформацією про планові параметри його діяльності, а оперативний інформаційний потік потрібен для управління повсякденною роботою підприємства.

Зростання ролі інформаційних потоків у сучасній логістиці обумовлене наступними причинами. По-перше, для споживача інформація про статус замовлення, наявність товару, терміни постачання, відвантажувальні документи тощо є необхідним елементом споживчого логістичного сервісу. По-друге, із позицій управління запасами в логістичному ланцюзі наявність повної і достовірної інформації дозволяє скоротити потребу в запасах і трудових ресурсах за рахунок зменшення невизначеності рівня попиту. І нарешті, по-третє, інформація збільшує гнучкість логістичної системи з погляду того, як, де і коли можна використовувати ресурси для досягнення конкурентних переваг [4, с. 54].

Методично важливим із погляду логістики є визначення взаємодії матеріального й інформаційного потоків. Завжди вважалося, що матеріальний потік генерує інформаційний, тобто малася на увазі первинність матеріального потоку. Однак сучасні інформаційні технології змінили послідовність взаємодії матеріального й інформаційного потоків, і в наш час розрізняють такі варіанти їхньої взаємодії:

- інформаційний потік випереджає матеріальний. У цьому випадку від інформаційного потоку надходять відомості про рух матеріальних потоків (прямий напрямок), або він містить відомості про замовлення (зустрічний напрямок);

- інформація супроводжує матеріальний потік, рухається одночасно з ним. Цим потоком йдуть відомості про кількісні та якісні параметри матеріальних потоків, що дозволяє правильно і швидко оцінювати їхній стан і приймати необхідні регулювальні рішення;

- інформаційний потік відстає від матеріальних потоків. У цьому випадку інформація є тільки для оцінки результатів.

Логістичний менеджмент торговельного підприємства використовує наступні характеристики інформаційних потоків: джерело виникнення, обсяг потоку, напрямок руху потоку, швидкість передавання та прийому даних, інтенсивність потоку, а також спеціальні характеристики: пропускну спроможність інформаційних каналів, захист від несанкціонованого доступу тощо.

Отже, розглядаючи торговельне підприємство в інформаційно-логістичній площині, можна виділити три найважливіші потоки: товарний (матеріальний), фінансовий та інформаційний. Функціонування торговельного підприємства характеризується взаємодією цих видів потоків, які можна навести у вигляді схеми (рисунок 1) [5, с. 178-179].

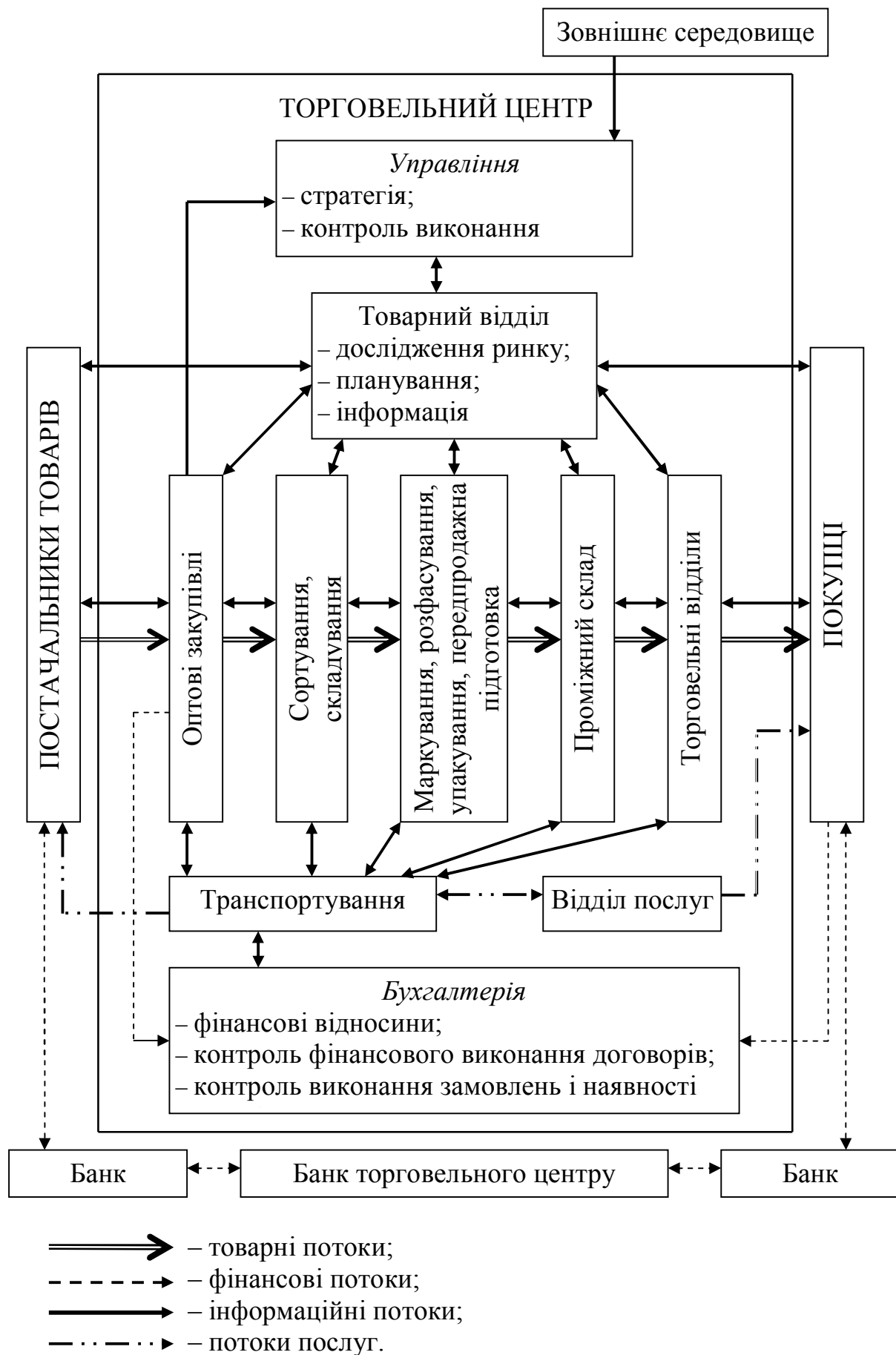


Рисунок 1 – Схема логістичних потоків у торговельному центрі

Управління товарними потоками припускає:

- забезпечення ритмічної, узгодженої роботи всіх ланок торговельного процесу – від закупівлі до продажу товарів, роботи «точно в строк»;
- максимальну безперервність руху товарів;
- надійність планових розрахунків і мінімізацію трудомісткості певних операцій: транспортування, оброблення, фасування, зберігання товарів;
- достатню гнучкість і маневреність під час виникнення відхилень від плану;
- забезпечення безперервності оперативного управління матеріальними потоками.

Фінансовий потік у логістиці – це рух фінансових коштів усередині системи і між системою та зовнішнім середовищем, необхідних для забезпечення товарного потоку.

Залежно від форм розрахунків фінансові потоки складаються з руху наявних і безготівкових фінансових коштів. Ці потоки пов'язують постачальника товару, торговельне підприємство і покупця.

Якість управління і прийняття організаційних рішень безпосередньо пов'язані з наявністю повної, актуальної і достовірної інформації про ринок, динаміку споживання товарів, бажання споживачів, ринкові цілі, дії конкурентів, показники діяльності служб і відділів торговельного підприємства.

Інформаційний потік формується в мовних, паперових, електронних формах, а потім генерується з товарними, фінансовими, кадровими потоками за взаємодії із зовнішнім і внутрішнім середовищем. Інформаційний потік призначений для реалізації функцій управління.

Діяльність підприємств оптової і роздрібної торгівлі із задоволення потреб населення та досягнення власних економічних результатів пов'язана з необхідністю доведення відповідних товарних ресурсів від сфери виробництва до кінцевого споживача, що забезпечується виконанням комплексу логістичних за своєю суттю операцій товаропросування. Ураховуючи цей факт, вимогою часу є створення служб управління логістикою у структурі торговельних підприємств.

Основним завданням таких служб має стати дослідження та організація комплексу логістичної діяльності торговельного підприємства в технологічному й управлінському аспектах, які необхідно здійснювати як на мікро- (створення мікрологістичної системи магазину, складу, оптової бази тощо), так і на макроекономічному рівні, коли торговельне підприємство є ланкою інтегрованої логістичної системи, взаємодіючи з виробниками, логістичними операторами і споживачами під час товаропросування.

Для оптимізації результатів впливу зовнішнього і внутрішнього середовища торговельного підприємства на поведінку логістичної системи менеджер із логістики повинен використовувати ключові інформаційні джерела в процесі моніторингу, обов'язково враховуючи два аспекти.

По-перше, використання інформації персоналом підприємства для оцінки ефективності своїх логістичних рішень. Наприклад, бухгалтерська інформація

або інформація про ціни на готову продукцію конкурентів може надати вичерпної відповіді про ефективність менеджменту; інформація про розміри вантажних відправлень може бути використана транспортними підрозділами фірми тощо.

По-друге, логістичні партнери підприємства, такі як постачальники матеріальних ресурсів, торговельні посередники, перевізники і споживачі готової продукції також можуть використовувати інформацію підсистеми для поліпшення координації і зниження власних витрат.

Важливе місце в цій підсистемі належить прогнозуванню таких аспектів, як збір початкової інформації, оцінка точності, достовірності, використання найбільш ефективних методів прогнозування.

Роль інформаційних потоків у підвищенні ефективності логістики торговельного підприємства можна виразити за допомогою таких показників:

- максимальне використання складських і торговельних площ;
- скорочення запасів товарів;
- скорочення витрат на складування товарів за рахунок зниження ручної праці;
- скорочення транспортних витрат шляхом оптимізації маршрутів доставки тощо;
- реалізація ефективної системи складування та оптимізація рівня запасів;
- розробка оптимальних варіантів продажу товарів на підґрунті забезпечення споживачам умов вибору товарів і їх придбання;
- скорочення часу на процеси замовлення товарів і їх виконання;
- раціональне використання тари і упакування.

Необхідною умовою для успішного функціонування логістичної системи є нормальне функціонування таких процесів:

- цілеспрямоване збирання, первинне оброблення і надання доступу до інформації;
- канали організації доступу користувачів до зібраної інформації;
- своєчасне одержання інформації та її використання для прийняття рішень.

В основу організації і проектування логістичної інформаційної системи покладено наступні основні принципи, пов'язані з інформаційними потоками підприємства [4, с. 62-63]:

1. Повнота і придатність інформації для користувача. Логістичний менеджер повинен мати в своєму розпорядженні необхідну і повну (достатню) інформацію для ухвалення рішень в необхідному йому вигляді. Наприклад, інформація про запаси або замовлення споживачів часто потребує попереднього оброблення і зокрема розміщується не там, де логістичний менеджер ухвалює рішення. Тому логістична інформаційна система повинна надавати інформацію в тому місці, в тому вигляді і повноті, яка потрібна за виконання відповідних логістичних функцій і операцій.

2. Точність. Точність початкової інформації має принципове значення для ухвалення правильних рішень. Наприклад, інформація про рівень запасів у роз-

подільчій мережі в сучасних логістичних системах допускає не більше 1% помилок або невизначеності для ухвалення ефективних рішень у фізичному розподілі, створенні запасів і задоволенні потреб споживачів. Велике значення має точність і достовірність початкових даних для прогнозування попиту, планування потреб у матеріальних ресурсах тощо.

3. Своєчасність. Логістична інформація повинна надходити в систему менеджменту вчасно, як цього вимагають багато логістичних технологій, особливо заснованих на концепції «точно в строк». Своєчасність інформації є важливою практично для всіх комплексних логістичних функцій. Крім того, багато завдань в транспортуванні, операційному менеджменті, управлінні замовленнями і запасами вирішуються в режимі реального часу («on line»). Цього ж вимагають і численні завдання логістичного моніторингу. Вимога своєчасності надходження і оброблення інформації реалізується сучасними логістичними технологіями сканування, штрихового кодування, упровадження стандартів EDI/EDIFACT.

4. Орієнтованість. Інформація в логістичній інформаційній системі повинна бути орієнтована на виявлення додаткових можливостей поліпшення якості продукції, сервісу, зниження логістичних витрат. Способи отримання, передавання, відображення і попереднього оброблення інформації сприяють виявленню «вузьких» місць, резервів економії ресурсів тощо.

5. Гнучкість. Інформація, що циркулює в логістичній інформаційній системі, повинна бути пристосована для конкретних користувачів і мати найбільш зручний для них вигляд. Це стосується як персоналу фірми, так і логістичних посередників і споживачів. Паперовий і електронний документообіг, проміжні і вихідні форми, звіти, довідки й інші документи повинні бути максимально пристосовані до вимог усіх учасників логістичного процесу й адаптовані до можливого діалогового режиму для багатьох користувачів.

6. Відповідний формат даних. Формат даних і повідомлень, який використовується в комп'ютерних і телекомунікаційних мережах логістичної інформаційної системи, повинен максимально ефективно використовувати продуктивність технічних засобів (обсяг пам'яті, швидкодію, пропускну спроможність тощо). Види і форми документів, розташування реквізитів на паперових документах, розмірність даних та інші параметри повинні полегшувати машинне оброблення інформації. Крім того, є необхідною інформаційна сумісність комп'ютерних і телекомунікаційних систем логістичних посередників і інших користувачів за форматами даних у логістичній інформаційній системі.

Логістична інформаційна система на торговельному підприємстві повинна бути побудована на принципах надійності, єдності формалізованої мови, швидкодії, безпеки, ієрархії інформаційних потоків, їх структуризації та взаємозв'язку тощо.

Особливістю інформаційних систем є наявність зворотнього зв'язку й єдиного інформаційного простору для координації та комунікації діяльності підприємства, його структурних складових, зменшення рівня невизначеності, швидкої адаптації до змінювання вимог ринку, проведення самоорганізації та саморегулювання, координації та взаємодії управління процесами та ресурсами.

Висновки. Таким чином, важливе місце в організації ефективного управління торговельним підприємством займає інформаційна складова логістичної системи підприємства.

У наш час зростає значення інформаційних потоків для координації товарних і фінансових потоків як всередині підприємства, так і в зовнішньому середовищі. Тому логістично зорієнтована модель торговельного підприємства дозволяє оперативно здійснювати логістичне планування, аналіз і управління підприємством, забезпечуючи інтеграцію підприємства з ринком.

Процес управління інформаційними потоками містить аналіз ринку поставальників і споживачів, координацію попиту і пропозиції на ринку товарів і послуг, гармонізацію інтересів учасників логістичної системи з метою підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Перспективами подальших досліджень у цьому напрямку є вдосконалення методичного інструментарію формування ефективної системи управління логістичною діяльністю торговельного підприємства в умовах динамічних змін зовнішнього середовища.

Література

1. Фролова Л.В. Механізми логістичного управління торговельним підприємством: монографія / Л.В. Фролова. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. – 322 с.
2. Крикавський Є.В. Логістичне управління: підручник / Є.В. Крикавський. – Л.: НУ «Львівська політехніка», 2005. – 684 с.
3. Бауэрсокс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок: [пер. с англ.] / Д.Дж. Бауэрсокс, Д.Дж. Клосс. – 2-е изд. – М.: Олимп-Бизнес, 2005. – 640 с.
4. Денисенко М.П. Організація та проектування логістичних систем: підручник / за ред. М.П. Денисенка, П.Р. Лековця, Л.І. Михайлової. – К.: Центр навч. л-ри, 2010. – 336 с.
5. Ларина Р.Р. Логистика в управлении организационно-экономическими системами: монография / Р.Р. Ларина, В.Л. Пилюшенко, В.Н. Амитан. – Донецк: ВИК, 2003. – 239 с.