



УДК 338

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПОТОКОВЫХ ПРОЦЕССОВ ЛОГИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ СФЕРЫ УСЛУГ НА БАЗЕ ТРАДИЦИОННЫХ КОНЦЕПЦИЙ – ФИНАНСОВЫЕ ПОТОКИ



Н. А. Мальшина

Саратовский институт (филиал) Российского  
государственного торгово-экономического университета  
E-mail: malsnataliya@yandex.ru

В работе рассматриваются теоретические и методологические основы применения логистического подхода к управлению финансовыми потоковыми процессами в сфере сервиса. Выявляются особенности и механизм взаимодействия финансовых потоков и других потоковых процессов в логистической системе сервиса.

**Ключевые слова:** финансовые потоки, логистическая система, сфера сервиса, методология логистики.

### The Theoretical Basis for Improving the Efficiency of Logistics Processes Based on Traditional Concepts – Financial Flow

N. A. Malshina

This article deals with theoretical and methodological foundations of logistics approach to managing the financial processes of stream areas of service. The characteristics and mechanism of interaction with other stream processes identifies in logistics system service.

**Keywords:** financial flows, logistics system, scope of service, logistics methodology.

Важность эффективного управления финансовыми потоками на современном этапе развития экономических процессов в макроэкономическом плане не вызывает сомнений. Однако важность и актуальность эффективности функционирования финансовых потоков на микроуровне не менее, а возможно, и более значительна, если учитывать динамику развития современных экономических систем. Одной из основных особенностей развития современного этапа экономики является ее сервисная направленность. Применение уже традиционно сформировавшейся методологии логистики в сфере сервиса – обширное поле для исследования и формирования возможностей, повышающих эффективность функционирования сферы сервиса в целом.

Логистика исследует возникновение, преобразование и поглощение (потребление) основных и сопутствующих потоков в определенной экономической системе с целью оптимизации ресурсов. Поток – это один или множество объектов, воспринимаемых как единое целое, существующих как процесс на определенном интервале и измеряемых в абсолютных единицах. Основные потоки – материальные и/или сервисные (потоки

услуг)<sup>1</sup>. Сопутствующие материальному потоку – финансовые, информационные и сервисные потоки. Сопутствующие сервисному потоку – информационные и финансовые. Сервисные – 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 потребностей организации бизнеса<sup>2</sup>.

В процессе перемещения от одного хозяйствующего субъекта к другому совокупность определенных товарных ценностей (материальных и нематериальных) может рассматриваться как соответствующий товарный поток, движение которого обусловлено выполнением ряда логистических операций.

В условиях рыночной экономики повышение эффективности движения товарных потоков (материальных и нематериальных ценностей) достигается прежде всего за счет улучшения их финансового обслуживания. Это обуславливает необходимость выделения и исследования логистических финансовых потоков, соответствующих перемещению товарных ценностей (все виды материальных и нематериальных благ, услуги, капитал и нематериальные активы).

Под финансовыми потоками в логистике понимается направленное движение финансовых средств, циркулирующих в логистической системе, а также между логистической системой и внешней средой, необходимых для обеспечения эффективного движения определенного товарного потока<sup>3</sup>. Понятие финансового потока охватывает не только движение денежных средств, но и более широкое понятие динамики всех финансовых ресурсов предприятия, выраженных в разной форме.

Финансовые потоки создаются и используются для обеспечения эффективного движения товарных потоков. При этом специфика заключается в первую очередь в потребности обслуживания процесса перемещения в пространстве и во времени соответствующего потока товарно-материальных или товарно-нематериальных ценностей (услуг).

Основной целью финансового обслуживания товарных потоков в логистике является обеспе-



чение их движения финансовыми ресурсами в необходимых объемах, в нужные сроки, с использованием наиболее эффективных источников финансирования. Финансовые потоки выполняют ряд важных функций по обеспечению, учету и координации движения ресурсов в логистических процессах. Финансовые параметры во многом определяют экономическую жизнеспособность организаций, их устойчивость на рынке.

При этом основной целью эффективного управления финансовыми потоками является обеспечение финансового равновесия логистической системы в процессе ее развития на основе оптимизации входящих и исходящих финансовых потоков по критерию минимизации издержек.

Финансовые потоки в полной мере могут рассматриваться только в системах, имеющих возможность применения динамических методов в управлении ресурсами, близкими к управлению в реальном режиме времени.

Характеристики логистических финансовых потоков определяют на основе информации об условиях, сроках и характере взаимоотношений участников логистического процесса, данных о параметрах ресурсов и движении материальных потоков. Основными характеристиками финансовых потоков являются объем, стоимость, время и направление. Дополнительные характеристики могут быть определены исходя из специфики и потребностей конкретного предприятия и его места в логистической системе.

С учетом специфики сферы сервиса, основанной на характеристиках услуг – комплексности (объем), неосвязаемости (нематериальные товарные ценности), привязанности к конкретному моменту времени, изменчивости (движение), – характеристики финансовых потоков сферы сервиса во многом укладываются в рамки традиционных концепций.

Соответственно, посредством применения концепции логистики как системы взглядов на повышение эффективности хозяйственной деятельности путем совершенствования потоковых процессов к финансовым потокам сферы сервиса может быть увеличена эффективность функционирования всей логистической системы сервиса в целом.

Финансовые потоки в рамках традиционно выполняемых функций в сфере сервиса предусматривают не отдельные разовые платежи, а множество распределенных во времени денежных поступлений (платежей) и выплат. В туристской сфере их представляется возможным подразделить на следующие группы:

- 1) финансовые потоки по продаже турпродукта;
- 2) финансовые потоки функционирования денежного оборота фирмы;
- 3) инвестиционные финансовые потоки;
- 4) финансовые потоки между:
  - а) учредителями, акционерами и турорганизацией (внутрихозяйственное значение);

б) турфирмой и государством (бюджетные и внебюджетные фонды);

в) турфирмой и подрядчиками, субподрядчиками;

г) турфирмой и страховой компанией;

д) турфирмой и кредитно-банковскими учреждениями;

е) турфирмой и ее работниками<sup>4</sup>.

Однако финансовые потоки тесно взаимосвязаны с другими логистическими потоками – материальными, информационными и иными, – в силу чего между ними проявляется некоторая размытость границ. Любые осуществляемые операции и функции в рамках рассмотренных потоковых процессов предполагают перемещение финансовых средств в экономической среде на микро- и макроуровне. Механизм финансового обслуживания товарных потоков является в настоящее время мало изученной областью логистики, еще менее изучен данный механизм в сфере сервиса (процесс оказания услуг).

Финансовые потоки, так же как и потоки других видов ресурсов, характеризуются рядом показателей, обусловленных неоднородностью их состава, назначения, форм транспортировки, видов отправителя и получателя, направлений, регулярности и видов движения<sup>5</sup>. Спецификой характеристик финансовых потоков сферы сервиса выступает необходимость учета нематериальных составляющих основного товара – услуги. Именно потоку услуг сопутствуют в данной сфере другие потоки логистической системы, и главным и определяющим является поток услуг. «В логистике туризма основополагающим потоком является поток туристских услуг (сервисный поток) от производителя (туроператора) или розничного продавца (турагента) к потребителю. Этот поток рассматривается как комплексный, включающий в себя: пассажирские перевозки, размещение, питание, экскурсии, услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, распределенные во времени по пунктам назначения»<sup>6</sup>.

Продолжая традиционно принятую классификацию финансовых потоков, следует рассмотреть отличительные черты сферы сервиса и услуг:

– до продажи – кредитование, инвестирование, авансирование, организация труда, обеспечение финансовой состоятельности и ответственности (необходимость наличия минимального размера финансового обеспечения);

– во время процесса продажи (наличная и безналичная оплата, кредитные карты);

– после продажи – оплата услуг поставщиков, бюджетирование и планирование, расчет по кредитам и займам, воспроизводство рабочей силы.

До продажи эффективность деятельности предприятия сферы сервиса во многом зависит от соотношения внеоборотных и оборотных ак-



тивов фирмы. Особенностью структуры активов туристских фирм является низкая доля внеоборотных средств, в которых основную часть составляют нематериальные активы. Спецификой хозяйственной деятельности туроператоров и турагентов также является доля дебиторской задолженности. Высокая доля дебиторской задолженности по отношению к остальным видам активов предприятия объясняется тем, что между моментом продажи и потреблением услуги имеется значительный временной период (туры формируются и продаются обычно заблаговременно, до начала периода потребления услуги). Возникает дебиторская задолженность у туроператора и кредиторская задолженность у контрагента.

Для туристских фирм также характерны особые состав и структура источников финансирования. Финансирование туристской деятельности производится в основном за счет привлеченных средств и частично – за счет собственных. Это связано с тем, что организация получает деньги за проданные услуги раньше, чем предоставляет их. Среди привлеченных средств основную долю составляет кредиторская задолженность. Потребность в кредитовании, в привлечении заемных средств у фирмы возникает при выходе на новый рынок, расширении видов услуг, разработке и реализации новых проектов продукта. Рост объема реализации продукта приводит к увеличению дебиторской задолженности, так как фирмы предоставляют покупателям в этих случаях более длительные отсрочки платежей и расширяют практику применения консигнации.

Во время процесса продажи возникает необходимость наличной и безналичной оплаты, а также предоставления кредитных карт. Специфика данного процесса – соотношение дебиторской и кредиторской задолженности туроператора и турагента.

Отличительными чертами процесса после продажи являются распределение прибыли между поставщиками услуг, взаимоотношения с бюджетом, учет и расчет возможностей проектирования и реализации продукта на длительный период с помощью долгосрочного финансового логистического планирования и прогнозирования. Задача стратегического финансового планирования сводится к выбору и обоснованию источников финансирования как части производственно-функциональной деятельности организации. Специфика взаимоотношений с бюджетом проявляется в особенности платежного графика: сначала определяются денежные расходные потоки на предстоящий период, а затем изыскиваются денежные ресурсы для покрытия расходов. Внутренние расчеты туристских фирм в основном производятся в наличной форме, а внешние, обусловленные распределением прибыли между поставщиками, – в безналичной форме.

Логистический менеджмент в рамках традиционного подхода во многом зависит от жиз-

ненного цикла продукта. Применительно к сфере сервиса и услуг специфика логистического управления сводится к нескольким этапам.

- Этап разработки связан в инвестициями и затратами на исследовательские, технологические разработки, договорные отношения и т. п.

- Этап внедрения связан с затратами на рекламу, презентации и выставки. Логистические решения в сбыте на этом этапе связаны с селективным распределением и поддержкой маркетинговой политики продаж.

- Этап роста – рост и распределение прибыли, прогнозирование дальнейшего спроса. Необходимы тщательный логистический контроль сбыта и реагирование на изменение рынка услуг, появление новых видов продуктов.

- Этап зрелости или насыщения – начало снижения объема продаж и прибыли. Логистические решения необходимо направлять на изыскание новых перспективных направлений деятельности и предоставления услуг.

- Этап упадка – уменьшение размера предельной прибыли. Логистический менеджмент должен корректировать деятельность фирмы с учетом существующей ситуации, внедрять новые информационные и маркетинговые технологии.

Наиболее характерной особенностью взаимодействия потоковых процессов логистической системы сферы сервиса в рамках традиционной подхода является тесная взаимосвязь и аморфность границ между информационными и финансовыми потоками. Под информационным потоком в логистической системе понимается сложившееся и организованное в пределах логистической информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии что у этих данных есть общий источник и общий приемник<sup>7</sup>.

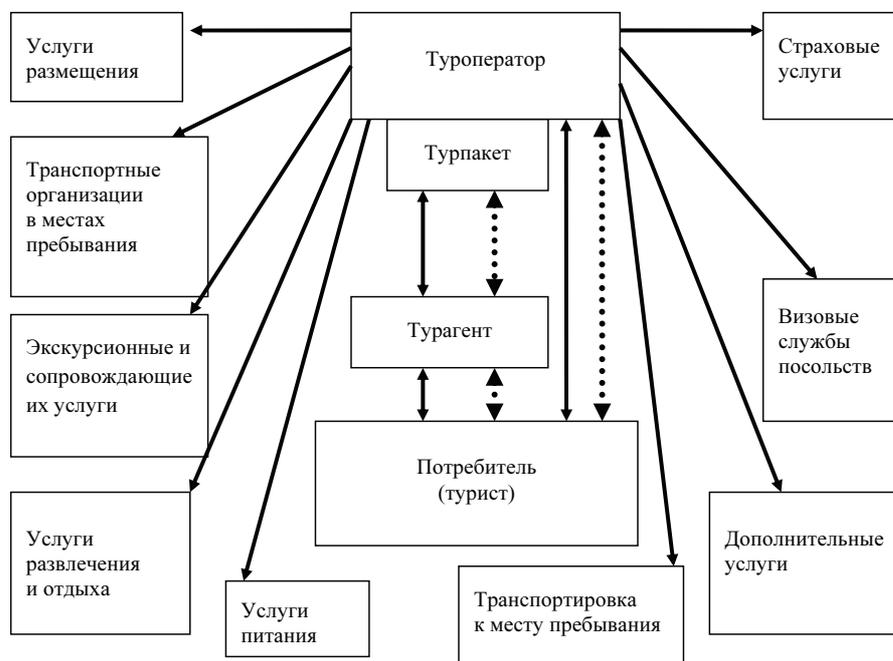
Характерным примером распределения информационных потоков в туристской индустрии является функционирование человеко-машинных компьютерных систем on-line и off-line. Компьютерная система on-line позволяет общаться в режиме диалога: представитель туристской фирмы имеет возможность обмениваться информацией с поставщиками услуг и потенциальными потребителями. Система off-line применима в качестве обмена электронными сообщениями с помощью специализированных программ двух видов: серверов, поддерживаемых фирмами-провайдерами Сети, и клиентов электронной почты.

Из вышерассмотренного следует, что применение логистических принципов в области управления информационными потоками имеет особое значение в области сферы услуг. Именно сфера услуг, имеющая основной своей характеристикой комплексность, направлена на комбинацию в определенный временной промежуток нескольких потоков услуг, что требует принятия оперативных высокоэффективных решений, для



достижения которых использование информационных технологий представляется оптимальным вариантом. Это участок, где бизнес сферы услуг может получить преимущества и место для будущей конкуренции.

Взаимосвязь финансовых и сопутствующих информационных потоков во взаимоотношениях субъектов сферы туризма представляется возможным рассмотреть в виде логистической схемы (рисунок).



Функционирование финансовых и информационных потоков в логистической системе туристических услуг

Воздействие на характеристики финансовых потоков приводит к изменению схем движения материальных и информационных потоков, и наоборот. Рассмотренная корреляция потоковых процессов дает ряд преимуществ при планировании, организации и контроле движения ресурсов в логистической системе.

Комплексный подход к управлению финансовыми, информационными, товарными потоками имеет особенность: применение инструментов и методов управления направлено на изменение характеристик как можно большего числа ресурсопотоков. Ряд инструментов позволяет через воздействие на финансовые потоки управлять движением товарных потоков, услуг. Методы ценообразования, формирования себестоимости применимы при расчете возможной стоимости привлечения ресурсов и определения цены конечного продукта (услуги).

К наиболее существенным особенностям финансовых потоков туристских фирм разных организационно-правовых форм следует отнести формирование уставного капитала, распределение получаемой прибыли, взаимоотношения с бюджетом.

Основой повышения эффективности функционирования финансовых потоков может служить логистическое бюджетирование, цель которого – обеспечить оптимальные возможности для успешной деятельности предприятий, получить необходимые

для этого финансовые средства и прибыль. Логистическое бюджетирование – процесс разработки совокупности плановых показателей для обеспечения развития системы необходимыми материальными и финансовыми ресурсами, координации и контроля хода реализации планов и повышения эффективности деятельности предприятия в будущем.

Система логистического бюджетирования устанавливает лимиты затрат финансовых и товарных ресурсов и нормативы рентабельности или эффективности по всей логистической системе и отдельным структурным подразделениям. Превышение установленных лимитов сигнализирует о необходимости анализа дел на конкретном участке и определения путей решения имеющихся проблем.

Основными принципами при разработке логистического бюджета являются:

- точность;
- непрерывность;
- участие;
- оптимальность;
- пропорциональность;
- эффективность.

Управление финансовыми потоками на базе логистического бюджетирования позволит:

- планировать уровень финансового обеспечения потоковых процессов сервисного предприятия;
- с достаточной степенью достоверности определять ожидаемый уровень прибыли;



– прогнозировать изменение прибыли и рентабельности в зависимости от изменения объема реализации, цен на товары, величины переменных и постоянных затрат;

– повысить уровень анализа фактического положения сервисного предприятия;

принимать эффективные управленческие решения о развитии деловой активности и совершенствовании деятельности предприятия;

– максимизировать прибыль предприятия.

Логистическое бюджетирование может создать самостоятельную систему управления финансовыми потоками, которая способна оптимизировать хозяйственные процессы и своевременно выявить возникающие отклонения, а также разработать меры по их устранению.

Следует также отметить, что к специфике финансовых потоков сферы туристических услуг относятся:

1) форма приобретения оказываемых услуг – с туроператором по приему туристов (meet-компания) или без туроператора;

2) способ реализации сформированного турпакета – непосредственно туристам или турагентам;

3) туроператор (или турагент) может оказывать туристам дополнительные отдельные услуги: страхование, оформление виз и заграничных паспортов, приобретение авиабилетов и др.

В зависимости от той или иной схемы изменятся и схемы денежных расчетов за оказанные услуги, и величина налогообложения, что влияет на логистическую систему в целом и на схему финансовых потоков.

Туристскую деятельность имеют право осуществлять юридические лица (коммерческие и некоммерческие организации), а также физические лица с момента их регистрации как индивидуальных предпринимателей. Процесс формирования и использования различных фондов имеет своей целью обеспечение хозяйственной деятельности туристской фирмы необходимыми денежными средствами. Денежные фонды туристской фирмы подразделяются на две группы:

1) фонды собственных средств, включающие уставной капитал, резервный фонд, фонды накопления и специального назначения, нераспределенную прибыль;

2) фонды привлеченных и заемных средств, состоящие из долгосрочных и краткосрочных кредитов банков, займов, ценных бумаг и др.

Денежные фонды туристской фирмы – это источник (ресурс) формирования актива организации. Эффективность хозяйственной деятельности туристской организации во многом зависит от соотношения внеоборотных и оборотных активов фирмы, подчиняющегося общепринятым золотым правилам финансирования. Оптимизация активов и связанных с ними ресурсов денежных фондов особенно требует учета закономерностей внешней среды, оказывающей важнейшее влияние на финансовые показатели деятельности туристской фирмы, что невозможно решить без

привлечения логистических принципов и методов управления, планирования и прогнозирования финансовых потоков внутри логистических систем, между ними, между логистическими системами и окружающей средой.

Представляется возможным определить логистический финансовый поток в туризме как целенаправленное движение денежных средств и ценных бумаг внутри логистической системы или между логистическими системами и внешней средой с целью максимизации накопленного финансового фонда и минимизации затрат.

Применение принципов логистического подхода позволит обеспечить более эффективное управление финансовыми потоками организации по:

1) практическим всем подсистемам предприятия и сферы сервиса в целом;

2) вопросам стратегического развития предприятия путем определения соотношения динамики и стабильности, пространственных и временных показателей финансовых потоков;

3) ритмичности и стабильности и в конечном итоге качеству процесса обслуживания;

4) сокращению потребности предприятия в привлеченном капитале;

5) сокращению времени прохождения материальных потоков в микрологистической системе, а в сфере сервиса нематериальных потоков – производственного цикла услуг;

6) высокой степени сбалансированности входящих и исходящих финансовых потоков, контролируя и координируя все пространство логистической сети предприятия;

7) выявлению новых форм реализации логистических цепей, упорядоченных по финансовым потокам и подразумевающих ограниченную интеграцию в их состав звеньев, направленных на получение дополнительных финансовых ресурсов.

Все рассмотренные моменты позволяют подтвердить целесообразность применения логистического подхода к повышению эффективности функционирования финансовых потоков как отдельного предприятия, так и всей сферы сервиса в целом.

#### Примечания

1 См.: Резер А. В. Финансовая логистика железнодорожных предприятий : монография. М., 2010.

2 См.: Потоки в логистике туризма. URL: [http://www.adviss.ru/potoki\\_v\\_logistike\\_tip\\_upp/servisnye\\_potoki](http://www.adviss.ru/potoki_v_logistike_tip_upp/servisnye_potoki) (дата обращения: 06.11.2011).

3 См.: Семенов А. И. Логистика. Основы теории : учебник для вузов. СПб., 2001.

4 См.: Гвозденко А. А. Логистика в туризме : учеб. пособие. М., 2004.

5 См.: Фоменко А. В. Концептуальные подходы к формированию комплекса потоковых процессов в интегрированных логистических системах. Саратов, 2005.

6 Одинова Т. Н. Теоретико-методологические основы исследования логистики в сервисной экономике. Саратов, 2010.

7 См.: Родкина Т. А. Информационная логистика. М., 2001.