

8. BÖLÜM

- ÖĞR. GÖR. ORHAN ŞENSES
- osenses@trabzon.edu.tr

İŞLETMELERDE LOJİSTİK FAALİYETLER VE HİZMET SUNUMUNU DESTEKLEYİCİ TEMEL UNSURLAR

- 8.1. İŞLETMELERDE LOJİSTİK FAALİYETLER
 - İşletmelerde lojistik iş süreçleri;
- 1-stratejik süreç,
- 2-arz-talep süreci ve
- 3-teslim süreci
- olmak üzere üç aşamada açıklanabilir.

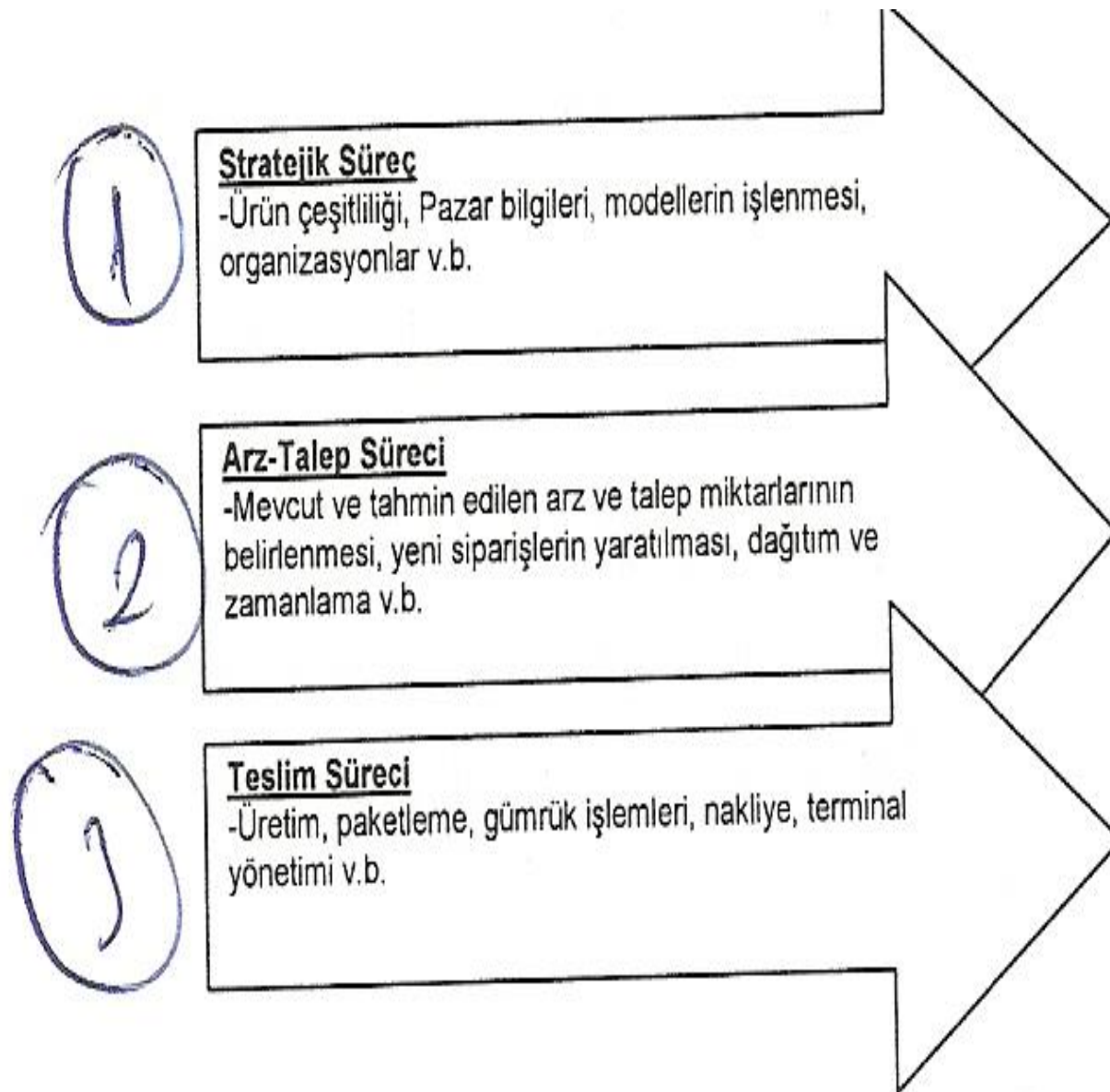
- İşletmelerde lojistik iş süreçleri;

- 1-stratejik süreç:

- Ürünlerin çeşitlendirilmesi,
 - pazar bilgilerinin ortaya çıkarılması ve
 - bu kapsamda organizasyonların gerçekleştirilmesi
 - gibi konuları kapsamaktadır.

- İşletmelerde lojistik iş süreçleri;
 - **2-arz-talep süreci ;**
- mevcut olan ve tahmin edilen arz ve talep bilgilerinin belirlenmesi,
- siparişlerin oluşturulması,
- dağıtım ve zaman planlamasının yapılmasını ,
- ifade etmektedir.

- İşletmelerde lojistik **iş süreçleri**;
 - **3-teslim süreci**;
- Son olarak teslim süreci,
- üretim, paketleme, gümrük işlemleri, nakliye, depo yönetimi ,
- konularını içermektedir.
- Şekil 19, lojistik iş süreçlerini özetlemektedir.



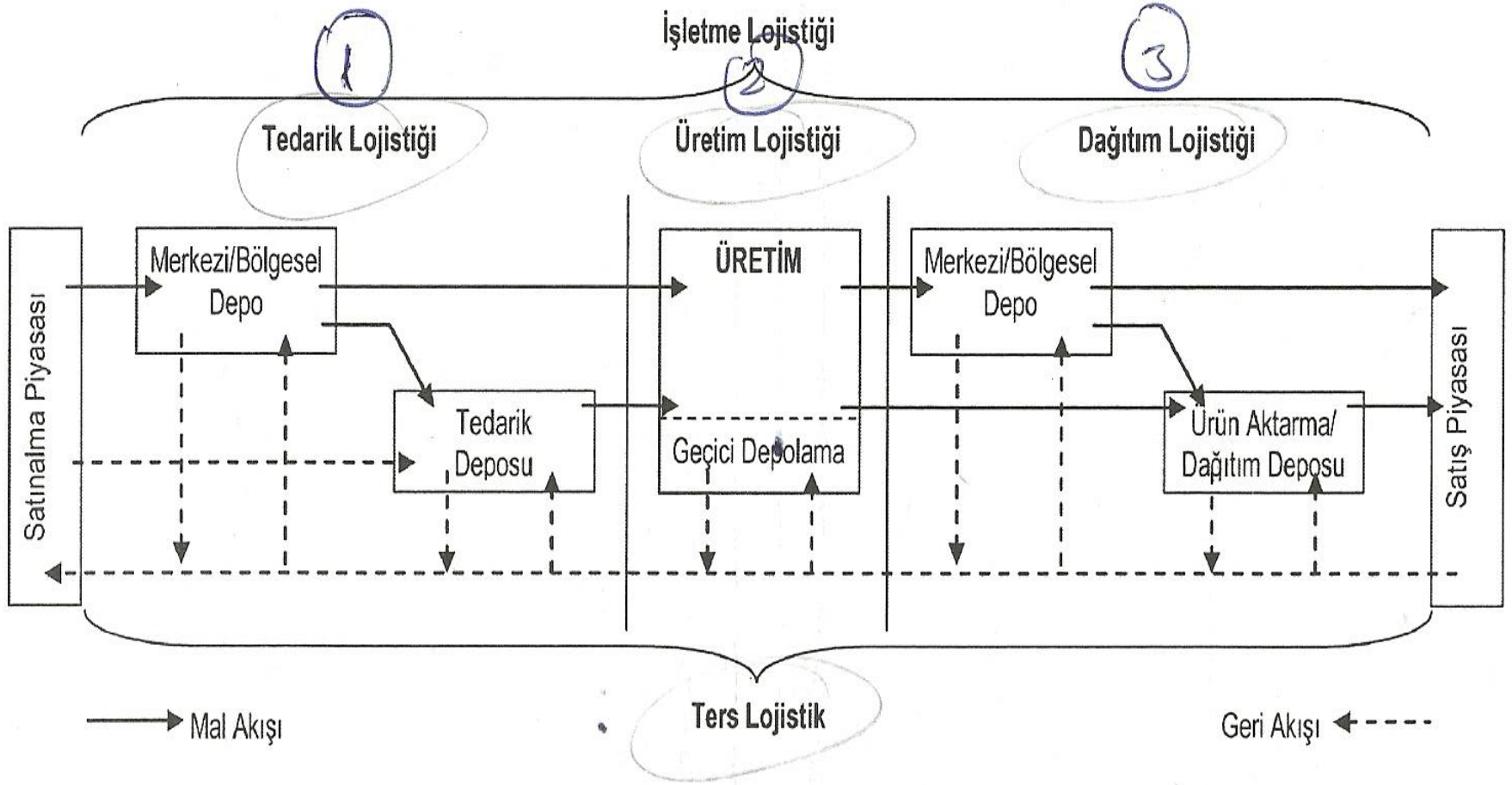
Şekil 20: Lojistik İş süreçleri

Kaynak: Gröhn, Engineer. "Formulation of Logistics Policies", Transforum, 3rdForum Meeting. Amsterdam, 06.04.2006.

- Lojistik iş süreçleri kapsamında;
- bir işletmede yürütülen lojistik faaliyetleri;
- dört ana başlık altında toplamak mümkündür.
- 1. Tedarik Lojistiği
- 2. Üretim Lojistiği
- 3. Dağıtım Lojistiği
- 4. Tersine Lojistik
- Bu süreçler aşağıdaki şekilde görüldüğü gibi açıklanabilir

8.1.1. tedarik lojistiği

- Tedarik lojistiği ,işletmeye değer katan temel işlevleri içermektedir.
- Satın alma ve **materyallerin tedarikçiden üreticiye,** depo veya perakende ambarlarına **kesintisiz girişin planlanmasını** ve ürün akışının gerçekleşmesini tedarik zinciri çerçevesinde düzenleyen faaliyetler bütünüdür.
- **Değer artışı yönü ile işletme içindeki katma değer**in ilk basamağıdır denilebilir



Şekil 21: Lojistik Faaliyetler

Kaynak: Markus, 2000:8

8.1.2. Üretim Lojistiği

- Üreticilerden;
- ürünlerin toplanması,
- stoklanması ve
- müşterilere dağıtılmasını
- sağlayan sistemin işlemesine yönelik faaliyetler bütünüdür.
- Fabrika içi taşıma ve elleçleme, nihayetinde çıkış ambarından dağıtım kanallarına ve müşterilere kadar uzanan zincirin tüm halkalarıdır.

8.1.3. Dağıtım Lojistiği

- Bu süreçte üretim işlemi tamamlanmış olup, **üretilen malların pazara ve müşterilere ulaştırılması sağlanmaktadır.**
- Buradaki faaliyetlerin önemli bir kısmını, **fiziksel dağıtım hizmetleri oluşturmaktadır.**
- **Bunların içerisinde en temel olanları ise;**
- ambalajlama,
- depolama,
- nakliye vb.dir.

8.2. lojistik hizmet sunumunu destekleyici unsurlar

- **Lojistik faaliyetlerin ;**
- lojistik hizmet sağlayıcılar tarafından yürütülmesinde,
- üretkenlik ve verimlilikte pek çok bileşenin bir arada olması ve uyumu önemli bir faktördür.

- Bu bileşenlerden **bir kısmı** ;
- **mikro boyutta**,
- özellikle işletmelerin kendi bünyelerinde var olan yeterlilikleri olup (kendi yetenek ve potansiyeli), lojistik süreçlerin verimliliği üzerinde etkili iken,
- diğer **bir kısmı** ise
- **makro boyutta**;
- ve işletme dışı unsurların yeterlilikleri ile lojistik süreçlerin tamamlanmasında etkili olmaktadır.

8.2.1.Alt Yapı Yeterliliği

- Lojistik sistemin doğru işleminde ve gelişiminde **alt yapı giderek daha fazla önem kazanmaktadır.**
- Bu konuda sorunların büyük bir bölümü alt yapı yeterliliklerine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır.

- ***Kurumsal alt yapı;***
- küreselleşme olgusu ile birlikte;
- uluslararası ticaretin artması,
- ekonomik sınırların giderek ortadan kalkması,
- ve üye olunan uluslararası örgütler,
- lojistikte kurumsal alt yapının temel unsurlarıdır.

- ***Mali alt yapı;***
- lojistik hizmetlerin etkin olarak sunulmasında ve uluslararası rekabette dikkate alınması gereken bir unsurdur.
- **Öncelikle limanların, demiryollarının ve karayollarının alt yapılarının gelişmişliğiyle lojistik hizmetler etkinleşebilmektedir.**
- Bir çok gelişmekte olan ülkede bu konudaki eksiklik mali kaynakların yetersizliğine bağlanabilir.

- **Çevresel alt yapı;**
- Son dönemde öncelikle **gelişmiş ülkelerde çevreye duyarlılık** daha fazla ön planda yer almaktadır.
- Taşımacılık ve lojistik sektöründe kullanılan araç-gereçlerin üretimi ve kullanımında “**çevre dostu**” olmaları yönündeki **yasal gerekliliklere** azami uyum sağlama yönünde de **denetimlere** büyük önem verilmekte ve ciddi yaptırımlar uygulanmaktadır

- ***Donanım alt yapısı;***
- Donanım alt yapısı, lojistik sektörünün somut, elle tutulur unsurlarını ifade etmekte ve **tüm ürün ve hizmet akışlarının gerçekleşmesine yardımcı olmaktadır.**
- Büyük ölçekte yatırım gerektiren ;
- karayolu, liman tersane, havalimanı, raylı sistemler alt yapıları, her türlü Taşıma, depolama, aktarma, elleçleme araç, gereçleri, palet sistemleri , konteynerler bu kapsamda düşünülecek unsurlardır

- ***Yazılım alt yapısı;***
- Lojistik sektöründe yazılım alt yapısı, **bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin sahipliğidir.**
- Bilgi ve iletişim teknolojileri dış ticaret ve taşımacılığın yönetiminde radikal değişikliklere temel oluşturmaktadır.
- **Ayrıca giderek artan rekabet bilgi teknolojilerine ilişkin yatırımlara hız kazandırmıştır**

8.2.2. Değişen Talep Yapısı

- Bu noktada lojistik hizmet sağlayıcı işletmelerin, hizmet sunumunda ;
- **belki de en fazla önem verdikleri konu;**
- **talebin farklılaşan yapısına uyum sağlama yönünde yapılacak iş ve hizmet türü değişiklikleridir.**
- Loj. Hizmetlerin çeşitlenmesi, talep beklentilerinin ötesinde hizmet sunulması, **müşterilere özel muameleler ve çözümler geliştirme** yönünde yeni girişimlere de zemin hazırlamıştır.

8.2.3. İnsan Kaynaklarının Görünümü

- Her biri ayrı bir uzmanlık konusu olan depolama, dağıtım, operasyon, satış, pazarlama sigortalama ve gümrükleme;
- gibi faaliyetlerin yürütülmesi ve yönetilmesi ,doğru ürünün ,doğru miktarda, doğru yerde ,doğru zamanda ve doğru şekilde müşteriye akışının sağlanması çok güçlü bir organizasyon ve nitelikli işgücü ile mümkün olabilmektedir .

- *Loj. Sektöründe operasyonların yürütülmesinde ve hizmet kalitesinde insan kaynağı önemli olup, nitelikli ve donanımlı işgücüne ihtiyacı da giderek artmaktadır.*
- *Geniş alanda ve özellikle dış ülkelerle ticari ilişkileri gelişmiş işletmelere hizmet sunumunda ;*
- *Yabancı dil bilen,*
- *Mevzuatı takip edebilen ,işin gerektirdiği sertifikalara sahip,*
- *Prezentabl işgücü istihdamı*
- *adeta zorunludur.*

- *Nitelikli işgücünün sektöre kazandırdıkları;*
- *hizmet kalitesinde, üretkenlik ve verimlilikte artış,*
- *maliyetlerde azalma,*
- *etkin yönetim ve*
- *rekabet avantajıdır*

8.2.4. Ürün (Hizmet) Kalitesi

- Lojistik hizmet sunan işletmeler, günümüz rekabet ortamında **hizmet farklılaşmasına giderek, kısa dönemli, küçük hacimli ve dar kapsamlı** işler yerine ;
- **uzun dönemli ve entegre hizmet yönetimi odaklı işlere yönelmektedirler.**

8.2.5. Lojistik Maliyet Unsurları

- Lojistik hizmetlerin;
- yararlananaanlara olan maliyeti ,
- ya da satın alma maliyeti ,
- olarak belirtilebilir.
- Lojistik işlemlerin pazar fiyatı, sadece arz ve talebe, verilen hizmetlerin kapsam, nitelik ve kalitesine göre değil, bunun dışında uluslararası ticaret hacmi, ekonomik gelişim ve uluslararası rekabet gibi unsurlara bağlı olarak belirlenmektedir

8.3. TEMEL LOJİSTİK FAALİYETLER

- **4.3.1. Sipariş İşleme:**
- Lojistik iş süreçlerinin başarısında kilit nokta; müşteri siparişlerinin **yerinde ve zamanında** müşteriye tatmin edecek bir sonuçla **teslim edilmesidir.**
- Bu noktada bilgi yönetimi ve bilgi aktarımı öncelikli değerlendirilmelidir.

- Lojistik hizmetlerde bilginin doğru yönetimi;
- Hizmetin üretilmesi
- Etkin tedarik zinciri yönetiminin sağlanması
- Zaman, yer ve biçim esnekliğinin sağlanması
- Vb. konularda önemli rol oynamaktadır.

8.3.2. Talep Planlaması ve Takibi

- Talep yönetimi;
- bilgiye dayalı olarak talebin max. düzeyde karşılanmasını;
- buna karşın,
- gecikme süresinin, giderlerin maliyet ve stokların aşağılara çekilmesini amaçlamaktadır.

8.3.3. Taşıma / Nakliye

- Taşıma faaliyetleri, lojistik sistemlerin en önemli kısmı olup, hammaddenin **üretim noktasına**, ürünlerin **tüketim noktasına** çıkışını sağlamaktadır.
- Taşıma dar anlamda bir nesnenin (eşya, ürün, yük veya mal) bir yerden başka bir yere nakli olarak belirtilebilir.
- Taşıma hareketinin **başlangıcını**: tedarik noktaları ve üretim bölgeleri,
- **bitimini ise**: tüketim bölgeleri oluşturmaktadır

8.3.4.Dağıtım Merkezi Yönetimi, Depolama ve Antrepo İşlemleri

- **Dağıtım Merkezleri :**
- Tedarik zincirinin en önemli halkalarından ve fiziksel dağıtımın gerçekleşmesinde de önemli noktalardan biridir.
- **Depolar ise;**
- hammadde, yarı tamamlanmış ve tamamlanmış mamullerin bekletildiği ve bulundurulduğu işletme bünyesindeki yerlerdir.

- Uluslararası lojistik faaliyetlerin yürütülmesi sırasında gönderenden müşteriye mal sevkiyatında malların birleştirilmesi, konsolidasyonu vb. faaliyetleri için ara nokta ve terminaller olarak **“depolar ve antrepolar”** önemli rol üstlenmişlerdir.

- **Antrepolar** ;
Mal ve eşyaların ;
miktar, kalite ve özelliklerinin incelenip, kıymet
tespitinin yapıldığı ve
uygun şartlarda korunmalarının gerçekleştirildiği,
gümrüklü sahalarda kurulan GK ve Gümrük
Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde **belirtilen**
özellikleri taşıyan yerler ,
olarak U.A. lojistik İş akışında **ara noktalardan biridir.**

8.3.5. Elleçleme

- Geçici depolanan eşya **görünüş ve teknik özelliklerinin değiştirilmemesi koşuluyla**, aynı durumda muhafazalarını sağlamak üzere gümrük idaresinin izni ve denetlemesi altında bazı işlemlere tabi tutulabilir.
- Bu işlemlere “**elleçleme**» adı verilir ve aşağıdaki türden işlemleri kapsar:

- Kapların tamiri veya sağlamlaştırılması
- Kapların yenilenmesi
- Eşyanın havalandırılması
- Kalburlama
- Büyük kaplardan küçük kaplara boşaltma veya kapların birleştirilmesi
- Karıştırma
- Yeni kap çeşitleri yapma
- Kaplardan örnek veya numune alma

- Elleçleme işlemi;
- ürünlerin taşınması,
- depolanması ve yüklenmesi sırasında
- yapılmakta ve bu işlem süreçlerin verimliliğini doğrudan etkilemektedir.
- Ürünün değerinde değişiklik yapmayan,
- katma değer sağlamayan,
- ancak doğru yapılmadığında ürünün değerinde kayba neden olan bir işlemdir

8.3.6. Ambalajlama

- Ambalaj tasarımı ;
- ürün paketinin dış görünüşünü gösteren, paketleme olayının bitmiş olarak son halidir.
- Ürünlerin üretiminden tüketiciye kadar uzanan dağıtım zincirinde güvenli ve hasarsız taşınmasının sağlanabilmesi için kullanılan koruyucu araçların tümüdür.

8.3.7. Paketleme

- Ambalajların kesimi/kırımı/birleşme yerlerini ayrıntılı olarak yapmaktadır.
- Paketleme dış ticarete iş akışının başarısında doğrudan etkisi olan bir işlemdir.

8.3.8. Sigortalama

- Dış ticarete konu olan malların taraflar arasındaki anlaşma hükümleri gereğince sigortalanması gerekmektedir.
- Sigortası yapılmamış malların taşınması söz konusu olamayacağı gibi, banka ve gümrük işlemlerinin gerçekleşmesi de zordur.

- O nedenle özellikle dış ticarete konu malların sigortalanması ve belirli risk unsurlarına karşı güvence altına alınması;
- **bir yandan hukuki yönü ile zorunluluk** iken,
- **diğer yandan da taraflar arasındaki güven ortamının doğması ve taşınan malların ortaya çıkabilecek risk unsurlarına karşı en azından değerlerinin korunması açısından önemli görülmektedir .**

8.3.9. Gümrükleme

- Gümrükleme lojistik faaliyetler içerisinde katalizör rol oynayan, tamamlayıcı ve destek hizmetlerden biri olarak görülmektedir.
- DKK nın ilk uygulamaları, gümrük alanında görülmüştür.
- Ulusal sınırların dışına ya da ulusal sınırlar dışından yapılacak her türlü mal ve hizmet satışı ve alışında gümrük mevzuatı ile şekillenen gümrükleme işlemleri bir süreç olarak önemli olup, bu sürecin doğru yönetilmesi gerekir.

- Gümrük işlemlerinin yürütülmesinde ortaya çıkabilecek hataların ,eksikliklerin, işletmeleri ekonomik kayıplara uğratması kaçınılmaz olmaktadır.

8.3.10. Müşteri Hizmetleri

- Servis desteği,
- yerleşim,
- geri dönen malların değerlendirilmesi ,
- mal kurtarma ve
- müşteri şikayet ve taleplerinin değerlendirilmesi

lojistik iş akışında destek hizmetler arasında yer almaktadır

8.3.11. Envanter (Stok) Yönetimi

- **Envanter;**
- **üretimi istenen düzeyde tutmak,**
- **teslim ve satışı istenen özelliklere göre gerçekleştirmek ,**
- **amacıyla;**

malzeme, materyal, yarı işlenmiş ve tamamlanmış ürün mevcudunun ,
elde bulundurulmasıdır

- Envanter yönetimiyle pazara doğru mal akışında, hangi noktalarda, hangi miktarda ürünün bulundurulacağı önemli bir sorun olmaktadır.
- Envanterin fazla olması yanında, azlığı ya da gereken koşullarda saklanamaması da ek maliyet unsuru olmaktadır

8.3.12. Malzeme Taşıma

- Bir üretim tesisi ya da depoda malzeme hareketi ile ilgilenen alandır.
- Malzeme kapsamına hammadde, parça, yarı ürün ve son ürün girmektedir.
- **Amaç** ,elle yapılan işlemleri azaltmak, taşıma mesafelerini kısaltmak, yarı ürün miktarını azaltmak, atık, fire, bozulma, kırılma ve çalınma gibi kayıpları azaltmaktadır