



Makrai Ferenc

Anyag- és eszközbeszerzés folyamata, nyilvántartásuk a szépségiparban



A követelménymodul megnevezése:

Szépészeti szolgáltatóegység üzemeltetése

A követelménymodul száma: 1210-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-013-30



ANYAG- ÉS ESZKÖZBESZERZÉS FOLYAMATA, NYILVÁNTARTÁSUK A SZÉPSÉGIPARBAN

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Mit értünk szépségiparon?

- A szépségipari szolgáltató ágazatok együttes nevét?
- Azt az iparágot, ahol a szépségápoláshoz szükséges eszközöket, anyagokat gyártják?

Ez utóbbi iparágnak része a szalonbútor gyártás, a kozmetikumgyártás, az elektromos és nem elektromos fodrászeszköz gyártás, az elektromos kozmetikai készülékgyártás, a műköröm gyártás, a manikűr, pedikűr eszközök gyártása, sminkanyag gyártás, smink kiegészítők gyártása, kozmetikai gyanta gyártása és még sorolhatnám.

Talán mindkettő a szépségipar gyűjtő névhez tartozik.

Az anyag és eszközbeszerzés folyamatának váza, mind a termékgyártásban, mind a szolgáltató ágazatban ugyanaz. Ezt a folyamatot a vállalati gazdaságtan a logisztika fejezet alatt tárgyalja.

Ennek a füzetnek a tárgya a logisztika, logisztikai stratégia főbb ismérvei, de mindenképp különbséget kell, hogy tegyen a termékgyártás és a szolgáltatás között. Önök a szépségipari szolgáltató szakmák valamelyikét tanulják, és szakemberként is feltehetően ezzel akarnak foglalkozni. Érdeklődésük középpontjában tehát nem az ILCSI Szépítő Füvek Biokozmetikai készítményeket gyártó kft., vagy a L'oréal cég, hanem egy átlagos szépségszalon anyag és eszközbeszerzési folyamata áll.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A LOGISZTIKAI RENDSZER ÉS SZERKEZETE

1. Bevezetés

A logisztika fogalma: A termelési és szolgáltatási folyamatok elemeinek megvalósításához szükséges anyagáramlás, illetve a hozzá kapcsolódó információ és energiaáramlás.

Mi a termelő és mi a szolgáltató tevékenység?

A folyamatokat a tevékenység formája szerint két csoportra bonthatjuk:

- Termelő tevékenység: a folyamat végtermékeként valamilyen termék keletkezik. A rendszer minden eleme az előállítást, illetve annak kiszolgálását szolgálja.
- Szolgáltató tevékenység: a folyamat eredménye mindig egy, vagy több – adott termékre, vagy személyre irányuló – állapotjelző megváltozása.

A szolgáltatásoknak három jellegzetes modellje alakítható ki:

- **Nem termékre irányuló szolgáltatás,**
- Termékre irányuló szolgáltatás,
- Eszközáramoltatással járó szolgáltatások.

A szépségszalonokban az első lehetséges, a nem termékre irányuló szolgáltatás.

Jellemzői:

- Emberre irányul,
- Egy telephelyen végzik,
- Anyag, termék csak befelé áramlik a folyamatba,
- Eszköz csak befelé áramlik a folyamatba,
- Kifelé csak hulladék áramlik,
- Mércéje az elégedettség.

ANYAGI FOLYAMATOK

Anyagi folyamat a különböző termékek vállalaton belüli és vállalatok közötti áramlása, mely folyamatokon keresztül kapcsolódik be a vállalat a gazdaság anyagi vérkeringésébe. Az anyagi folyamatok azonban térben és időben megszakadnak. A szakadási pontokon fel kell halmozni a termékeket az időbeni és térbeni elkülönülés áthidalására. Ez a gazdaság működésének fizikai szükséglete.

KÉSZLET

A vállalatnál adott időpontban rendelkezésre álló termékek állománya. A készlettartás kényszerű és szükségszerű.

2. Logisztika

LOGISZTIKA

A logisztika az a vállalati tevékenység, mely biztosítja, hogy az üzleti folyamatok zavartalan lebonyolításához szükséges termékek, anyagok, segédanyagok a megfelelő helyen és időben, szükséges mennyiségben, minőségben és választékban rendelkezésre álljanak.

LOGISZTIKAI RENDSZER

A logisztikai rendszer az anyagi áramlások és készletek, valamint a rájuk vonatkozó információk és irányítási szerkezetek rendszere.

A logisztikai rendszer összekapcsolja

- a vállalaton belüli tevékenységeket,
- a vállalatot a fogyasztókkal,
- a vállalatot a szállítókkal,

ezzel, bekapcsolja a gazdaság egészének logisztikai hálójába, és a saját ellátási láncába.

A LOGISZTIKAI FOLYAMAT SZAKASZAI

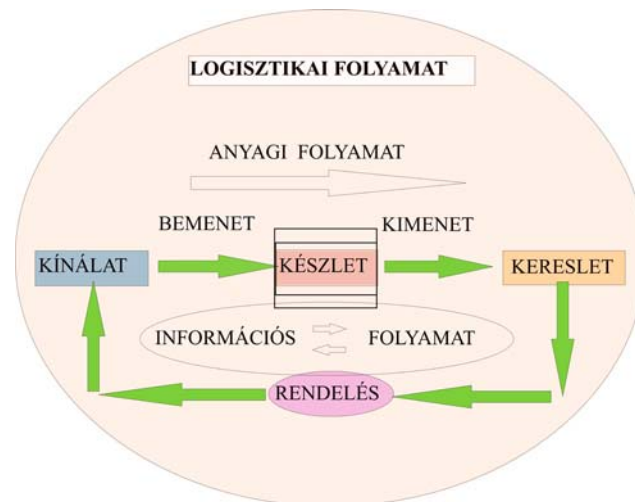
- Értékesítés – A vevői igény kielégítésének tényleges technikai lebonyolítása.



1. ábra. Szolgáltatás értékesítése

- Termékellátás – A termelési, szolgáltatási folyamaton belüli anyagellátási feladatok megoldása, készletekkel történő gazdálkodás.
- Beszerzés – A folyó termeléshez, szolgáltatáshoz szükséges anyagi inputok, mint anyagok (alkatrészek), eszközök biztosítása.

Mindhárom tevékenységi körben logikailag azonos művelet sorok mennek végbe. Mindegyikük leírható ugyanazzal a 6 tényezővel, amelyek között egy világos visszacsatolós szabályozási mechanizmus kapcsolatrendszere áll fenn. (2. ábra) A logisztikai funkciók a készletezésen, az anyagi folyamatokon, és az információs folyamatokon keresztül valósulnak meg.



2. ábra. Logisztikai rendszer struktúrája

A LOGISZTIKAI RENDSZER ÉRTÉKELÉSÉNEK SZEMPONTJAI, HATÉKONYSÁGÁNAK KRITÉRIUMAI

A szolgáltatás színvonala szerint:

- Rendelkezésre állás – a logisztikai rendszernek az a képessége, hogy kielégítse a felmerülő keresletet.
- Kiszolgálási idő – a rendelés beérkezésétől, annak teljesítéséig terjedő idő, ami függ a rendelkezésre állástól, a szükséges adminisztratív és fizikai folyamatok időigényétől.
- Kiszolgálás minősége – a rendelési specifikációnak megfelelő, hibátlan áru, speciális igények kezelése, váratlan helyzetek jó megoldása.

A logisztika költségstruktúrája szerint:

- Adminisztratív (irányítási) költségek,
- Beszerzés, értékesítés, termelés ellátás adminisztratív költségei, az információs rendszer működtetési költségei.
- A logisztika fizikai megvalósításához kapcsolódó költségek,
- Szállítás, tárolás, anyagmozgatás, csomagolási költségek.

A jelzett költségek egy adott logisztikai rendszeren belül egymás rovására változtathatók.

A logisztikai rendszer értékelésére használt két tényező egymással ellentétes irányú, a logisztikai szolgáltatás magasabb színvonala költségesebb.

3. A logisztikai stratégia

A LOGISZTIKAI STRATÉGIA ÖSSZETEVŐI

1. Értékesítési stratégia,
2. Beszerzési stratégia,
3. Készletezési stratégia,
4. Logisztikai információs stratégia,
5. Anyagi folyamatokkal kapcsolatos stratégia.

1. Értékesítési stratégia

Legfőbb logisztikai jellemzője a rugalmasság.

2. Beszerzési stratégia

Jellemzője a szállítóval szemben támasztott követelmények, mint minőség, szállítási idő, szolgáltatások. Egy, vagy több lehetséges forrás között oszlik meg a beszerzés. Milyen a beszerzés információs rendszere a vállalaton belül, és kívül, pl. a szállítók, árak.



3. ábra. A szállítóval szemben támasztott követelmény: minőség, szállítási idő, jó ár, megfelelő bizonylatok egy termékre vonatkozóan

A beszerzési csatornák megválasztása a vállalat döntése arról, hogy a logisztikai folyamat input oldalán, milyen ellátási láncba kapcsolódik.

3. Készletezési stratégia

A készletezési stratégia megjelenik a marketing rendszerben (pl. milyen szolgáltatást hirdetek, divatkövető szolgáltatás, szezonális szolgáltatás), a termelésben, szolgáltatásban, hiszen a bemenet és kimenet is a készlethez kapcsolódik (lásd. 2. ábra), továbbá a pénzügyekben, mert a készletezésnek költség vonzata van.

Mérlegelni kell: a jobb kiszolgálás – magasabb készletráfordítás vagy gyengébb kiszolgálás – alacsonyabb készletráfordítás. (Termékszintű döntésekhez kapcsolódik.)

A készletezési stratégiát úgy kell felépíteni, hogy a vállalat megőrizze rugalmasságát a külső kapcsolatokban, a belső folyamatokban egyaránt.

4. Logisztikai információs stratégia

A logisztikai információs stratégia össze kell, hogy hangolja, a marketing, a szolgáltatás (termelés) és a logisztikai vevőkapcsolatait. Figyelembe veszi a szolgáltatást a fogyasztók egyedi, minőségi, időzítési igényeit. Kínálati információkat gyűjt és felhasznál, rendelés nyilvántartást kezel, szállító és vevőértékelést vezet, partnerek információs rendszerével kapcsolatot tart.

5. Anyagi folyamatokkal kapcsolatos stratégia

Készletezési, raktározási pont meghatározás, közöttük a lehető legolcsóbb szállítás, mindezt úgy, hogy a vevő a legjobb kiszolgálást kapja. (Egy szalon esetében sem biztos, hogy az anyagok összessége, amely készleten van, a szalonban kerül raktározásra). A szalonok akkor járnak jól, ha a beszállítók, rövid határidővel, viszonylag alacsony árú mennyiséget is kiszállítanak, vagy bizományba adnak, ez jelentősen csökkenti a készletezés költségét.

A fenti stratégiai elemek alapján a vállalat, a szalon logisztikai rendszerét tervezni tudja. A tervezésnél figyelembe kell venni a versenyképességet, és messzemenően a vevőkör igényeit.

4. A logisztikai rendszer működése

A logisztikai rendszer működése jellemzően két területre osztható:

- A készletgazdálkodás,
- Az anyagi folyamatok lebonyolítása.

A KÉSZLETGAZDÁLKODÁS

A vállalat, a szalon, pénzért beszerzi a szükséges szolgáltatási tényezőket, anyagokat, segédanyagokat, technikai anyagokat. Ennek egy része lehet árukészlet, amit változtatás nélkül tovább értékesít (pl. egy sminkanyag), egy része pedig a szolgáltatás megvalósításához szükséges készlet. Az értékesítési folyamat végén, újra pénzhez jut, és a folyamat kezdődik előlről.

A KÉSZLETGAZDÁLKODÁS FELADATA ÉS ALAPKÉRDÉSEI

- Mit tartunk készleten?
- Mekkora készlettel tudjuk a szükségletet kielégíteni?
- Milyen döntési, szabályozási folyamatokkal lehet a kívánatos készletet gazdaságosan megoldani?
- Mekkora a tőkebefektetése és a folyamatos költsége a készletnek?
- Hogyan biztosítható erre forrás?

Fenti kérdések egy vállalkozás, egy szalon életében mindennapos problémákat vetnek fel. A jó marketing több vendéget hozhat, de növelni kell a készletet, ami forrásigényes. Forráshiány esetén, nem megfelelő készlettel veszteséggé válhat a marketing költség. Rosszul tervezett akciók, árukapcsolások felesleges készleteket halmozhatnak. A forráshiány rosszabb beszerzési feltételeket hoz (kisebb tételben drágább a termék), ami a készlet ráfordítást növeli, a nyereséget csökkenti, ezzel a visszaforgatható tőkét is, csak hogy néhány szempontot említsünk.



4. ábra. Mekkora az ideális készlet?

ANYAGI FOLYAMATOK LEBONYOLÍTÁSA

- Szállítás,
- Tárolás,
- Anyagmozgatás.

A fenti folyamatok szintén pénzbe kerülnek, tervezni, számolni kell vele.



5. ábra. A logisztika nem csak áruszállítást jelent

5. Szépségszalonok jellegzetes logisztikai feladatai

Szépségszalonok jellegzetes logisztikai feladatai a következő főbb csoportokba sorolhatók:

- szakmai anyagok, kozmetikumok, fodrász, manikűr, pedikűr anyagok, rendelése, szállítása és tárolása,
- irodaszer és nyomtatvány, irodai segédanyag vásárlása, rendelése, szállítása és tárolása,
- fogyasztási cikkek, mint kávé, tea, üdítők, ásványvíz vásárlása, rendelése, szállítása, tárolása,
- szennyes- és tiszta textília szállítása, tárolása,
- karbantartási (tisztítószer) és javítási anyagok vásárlása, rendelése, szállítása és tárolása,
- eszközök rendelése, beszerzése, szállítása, tárolása,
- gépek, eszközök szervizbe szállítása, javítás megrendelés,
- kommunális hulladék és veszélyes hulladék tárolása és szállítása.

Feladat a kínálati oldal (szállítói oldal) felől, a készlet feltöltése. A készlet bemenete (input) a megfelelő kínálat feltárásával, megkeresésével kezdődik. Ezzel kezdetét veszi a beszerzés folyamata, amit a kínálati (szállítói) oldal felől áruszállítás, készletfeltöltés követ.

6. A beszerzés folyamata

A beszerzés, az adott szervezet, szalon működéséhez szükséges, különböző anyagok, berendezések, szolgáltatások iránt felmerülő igények kielégítése.

Területei:

- Anyagok, alkatrészek beszerzése,
- Egyéb anyagféleségek beszerzése,
- Közvetett anyagok (pl. irodaszerek),
- Berendezések, gépek beszerzése,
- Szolgáltatások beszerzése.

A beszerzést megelőző tevékenységek

Beszerzési piackutatás célja:

- Beszerzési piacok áttekinthetősége,
- Beszerzési zavarok elkerülése,
- Információgyűjtés,
- Optimális beszerzés lehetővé tétele,
- Új beszerzési forrás megtalálása és értékelése,
- Anyag, eszköz helyettesítési lehetőségek feltárása,
- Technikai fejlődés követése.

A megszerzeni kívánt információk köre:

- beszerzési források (kitől, milyen cégtől),
- beszerzés objektumai (honnan? – áruházból, raktárból, telephelyről),
- beszerzési módok (személyesen, házhoz hozzák),
- konkurensok a beszerzésben (verseny),
- speciális beszerzési problémák (szavatosság, törékeny).

Az adatok begyűjtésének forrásai:

- A piaci lehetőségek feltérképezése (mit honnan?),
- Korábbi tapasztalatok felhasználása (bejáratott kapcsolatok),
- Ismertető/ prospektusok/ katalógusok/ vállalatjegyzékek/ internet felhasználása,
- Lista - ajánlatok bekérése (történhet szóban, írásban, közvetítőn keresztül, írásban a legelőnyösebb); lehet egyszerű ajánlatkérés vagy tender kiírása.

A megszerzett információkat a vállalat, szalon által felállított szempontok alapján értékeli és választanak beszállító.

Ajánlatkérés

Az ajánlatkérés történhet szóban, telefonon vagy személyesen és a kapott információk lapján történik a megrendelés.

Történhet írásban, (levél, email).

Az ajánlatkérő levél

- a vevő küldi az eladónak,
- ajánlatot, konkrét igény alapján kell kérni,
- meg kell jelölni a pontosan mennyiséget,
- a minőségi igényt,
- az optimális szállítási határidőt,
- tájékoztatást kell kérünk a fizetési feltételekről,

Az ajánlatkérő levél célja, hogy a konkrétan megfogalmazott igényre érkező ajánlatokból a legkedvezőbbet lehessen kiválasztani.

Tartalma:

- Hivatkozás az előzményre (ha volt), illetve arra, hogy milyen forrásból szereztünk tudomást a címzettől, az eladóról.
- Pontosán meg kell jelölni, hogy milyen termékre, milyen felhasználási céllal van szükségünk.
- Meg kell írni a szükséges mennyiséget, esetleg azt, hogy milyen mennyiségi részletekben kérjük a terméket.
- Kérhetünk mennyiség – ár opciókat (pl. mennyibe kerül 10 vagy 100 db.)
- Tehetünk javaslatot a fizetés módjára.
- Kérhetünk ajánlatot az átvétel helyére vonatkozóan.
- Fel lehet tüntetni a beérkezés kívánt időpontját.

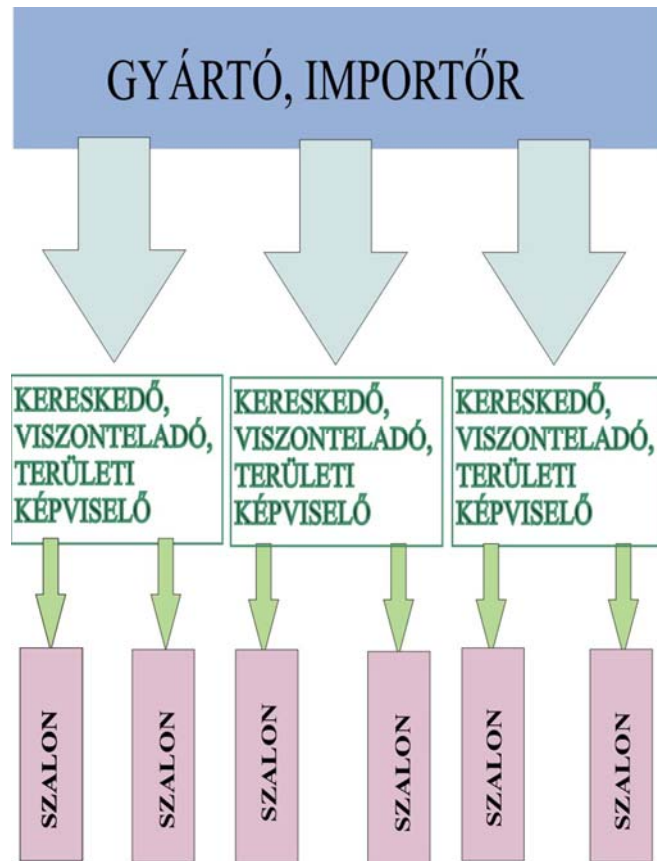
A beszállító kiválasztása:

Számszerűsíthető és nem számszerűsíthető szempontok alapján történik, az ajánlatok beérkezését követően.

- Számszerűsíthető az ár, a fizetési kondíciók, a beszállító kapacitása.
- Nem számszerűsíthető a minőség, szállítás időben történő teljesítése, speciális igények rugalmas kezelése.

A megszerzett információk alapján, a teljesítések alapján a szállítót, szállítókat értékelni lehet. Melyik beszállító a legmegfelelőbb egy adott termék esetén, jó kapcsolattartás mellett javíthatók a szállítói paraméterek, teljesítmények.

A szalonok életében, a szakmai anyagok esetében, rendkívül fontos a jó kapcsolat kiépítése a szállítóval. A termékkel kapcsolatos több információ, a használatával járó jobb eredmények versenyelőnyt jelentenek. A versenyelőny nagyobb forgalmat generál, ez nagyobb készletet jelent, a szállítónál több a promóció, jobb árkondíciók érhetők el.



6. ábra. Szakmai termékek útja a szalonig

DE! A professzionális szépségipari piac kínálata rendkívül nagy. A gyakorlat az, hogy a szalon a szállítói megkeresésre, csak igent kell, hogy mondjon, attól kezdve "kézen fogva vezetik", marketing, értékesítési tanácsokat adnak, egyéni szempont szerint összehasonlítják a terméket a konkurens termékekkel, és kedvező, ha nem a legkedvezőbb árat kínálják, és ha kell, megmagyarázzák, hogy ár – érték arányosan mitől ez a legjobb. A szalon nem biztos, hogy jól jár, ha tájékozódás nélkül a látszólag könnyebb utat választja, ha kihagyja a beszerzést megelőző tevékenységeket!

Beszerzés

A beszerzés a szállítótól, annak ajánlata alapján feladott rendeléssel kezdődik. A szállító a rendelést visszaigazolja, árral, szállítási határidővel, a rendelt anyag, áru pontos megnevezésével, fizetési móddal, egyéb kondíciókkal. A visszaigazolást követően a kívánt határidővel az áru az általunk megjelölt helyen, az általunk megszervezett módon megjelenik.

Rendeléskor, szóban történt ajánlatkérés esetén mindenképp, kérjük a szállítótól rendelés visszaigazolást, ahol az ígért adatokat ellenőrizni lehet.

Megrendelés

A megrendelés történhet szóban, ez jó kapcsolatot feltételez a szállítóval, megbízhatónak tartjuk.

A megrendelés gyakoribb formája az írásos megrendelés (ajánlat alapján).

Mit tartalmazzon a megrendelő lapunk?

Megrendelő, a saját szalonunk, vállalkozásunk adatait, mint:

- Megrendelő cég neve,
- Számlázási cím (ez lehet székhely, vagy telephely ahol az adminisztrációkat végezzük),
- Szállítási cím (ahol a az anyagot felhasználjuk, vagy raktározni kívánjuk),
- Telefonszám, esetleg faxszám,
- E-mail cím,
- A megrendelő ügyintéző neve,
- A rendelés száma,
- A rendelés kelte,
- Megrendelt árura vonatkozó információk,

Pl. az ilyen számú, dátumú ajánlatuk alapján megrendeljük az alábbi termékeket:

Sor-szám	Cikk-szám	Áru megnevezése	Mennyiségi egység	Mennyiség	Egységár (Ft)	Érték (Ft)
1	1234	Abcd	db	5	2400.-	12.000.-
2	5678	Éfgh	liter	4	1800.-	7.200.-
Összesen						19.200.-

Az egységárnál, értéknél valamilyen módon jelöljük az ÁFA tartalmat. (pl. nettó ár, bruttó ár, a forgalmi adó mértéke 25% stb.)

Fizetési mód (ajánlat alapján),

Áruátvétel helye, ideje (ajánlat alapján) (pl. szállítási időpontról értesítést kérünk),

Garancia, jótállás (ajánlat szerint).

Egyéb igények:

- A termékekre vonatkozó használati útmutató,
- A termékekre vonatkozó tanúsítványok,
- Kérjük a rendelésünk mielőbbi visszaigazolását,
- Aláírás, ha kell bélyegzőlenyomat.

Vannak cégek, akik megrendelő formanyomtatványt küldenek, szeretik a hozzájuk befutó rendelést ezeken, a nyomtatványokon látni. A megrendelő számára ez akár könnyebbség is lehet, de a saját szempontjainkról, igényeinkről, elvárásainkról ne feledkezzünk el, csak azért, mert arra vonatkozó kitöltendő cella nincs.

A megrendelés visszaigazolásának elfogadása

A rendelés visszaigazolása után, ha mindent rendben találunk, megerősítjük a rendelést, az esetleges eltérésekre reagálunk.

Szállítás, beraktározás

A rendelt árumennyiséget, ha az ajánlat szerinti módon megérkezett a kívánt címre, ellenőrizni kell. Az ellenőrzés az áruval érkező számla, vagy szállítólevél illetve, a megrendelés és ajánlat szerint történik.

Szempontjai:

- A számla, szállítólevél szerinti mennyiség egyezik a szállított mennyiséggel.
- A számlán, szállítólevélen feltüntetett ár egyezik az ajánlati árral.
- Az árucikkek épsége, kifogástalan állapota.
- Az árucikkek kötelező címkéinek megléte (pl. kozmetikumok estében magyar nyelvű felhasználási útmutató, összetétel, szavatosság).
- Készülék, gép estében vizsgáljuk a gyári szám meglétét, az érvényesített garancia jegy meglétét, tartozékok, használati útmutató meglétét.

A beraktározás nem csak a fizikai áruelhelyezést jelenti. A rendelt tételeket "készletre kell venni". Raktárnyilvántartó, pénzügyi programok esetében ennek módja adott. Előnye ezeknek, a rendszereknek, szemben a papír alapú nyilvántartásokkal, hogy könnyen visszakereshetők, statisztikák készíthetők, ami az eredményes működést segíti.

Itt fontos megjegyezni, hogy a bizományosi árukészlet veszélyes, a készlet ráfordítást csökkenti, de egyszer ki kell fizetni!

Fizetés

Fizetés, a visszaigazolás szerinti módon lehet:

- Készpénzes fizetés az áru átvételkor,
- Áruátvétel szállítólevélen, fizetés banki átutalással, a megadott határidőre,
- Áruátvétel szállítólevélen, a felhasznált termékek elszámolása, fizetése, jelölt dátum szerint, a jelölt módon.

A gyűjtött adatok tárolása

Beszerzéshez kötődő adatok:

- Beszállítói törzsadatok, a cég elérhetősége, weboldala, milyen termékeket lehet tőle beszerezni.
- Megrendelések adatállománya, ajánlatok, a rendelési folyamat szakaszainak adatai, a számla, számla ellenőrzésig bezárólag.
- Beszerzési ár adatállománya.

A pénzügyi programok egy része segítséget nyújt a beszállítói adatok, árak nyilvántartásában, hiszen a beérkező számlák adatait rögzítenünk kell. Ez a készletnyilvántartásban is segítséget ad, sőt léteznek kifejezetten a készletnyilvántartást támogató opciók.

Interneten történő vásárlás, beszerzés

Az internetes vásárlás a távollévők között megkötött szerződések közé tartozik, azaz a szerződéskötésre a kereskedő és a fogyasztó egyidejű jelenlétének hiányában kerül sor. A fogyasztó az eladó (a szolgáltató) által üzemeltetett internetes áruházban (más néven webáruház, webshop, online shop, e-üzlet) virtuális módon, az egérrel történő kattintások vagy e-mail útján rendeli meg a kiválasztott terméket. A virtuális bevásárlás folyamata magában foglalja az előzetes regisztrációt, a honlapon megjelenített árukatalógusban való böngészést, a termékek kiválasztását és kosárba helyezését, a kosár tartalmának frissítését és törlését, a teljesítési és szállítási feltételek kiválasztását, a pénztárban való fizetést, a megrendelés leadását, valamint a szolgáltatótól a megrendelésre küldött visszaigazolást is.

Az európai uniós és a magyar jogszabályok is érvényesnek tekintik az online úton megkötött szerződéseket, így az ilyen módon megkötött szerződésekhez ugyanazok a jogi következmények fűződnek, mint a hagyományos módon (írásban vagy szóban) létrejött megállapodások esetén.

Előnyei: Az online vásárlás esetén a fogyasztó időt és energiát megspórolva, otthonról vásárolhatja meg a kiválasztott árut, földrajzi távolság, mozgáskorlátozottság vagy betegség ellenére is. A fogyasztó kényelmesen vásárolhat nyitvatartási időre tekintet nélkül a nap 24 órájában, hiszen nem kell személyesen felkeresni a kereskedő üzlethelyiségét. A megrendelt áru kiszállítása nemcsak a lakóhelyre, hanem a fogyasztó munkahelyére is kérhető. Az interneten fellelhető ajánlatok könnyedén összehasonlíthatóak, így a fogyasztónak lehetősége van a legkedvezőbb áru terméket megvásárolni.

Az online vásárlások során fokozottan fennáll a megdöntetlen szerződéskötés lehetősége a távolsági ügyletkötés azon sajátosságára tekintettel, miszerint a szerződést kötő felek nincsenek egyidejűleg és fizikailag jelen a vásárlásnál (hiszen a számítógép előtt ülünk), ezért a fogyasztó kiszolgáltatottabb helyzetben van, és kettős információs hiányban szenved. Egyrészt a fogyasztó rendelkezésére csak csekély információ áll a termékről, nem tudja a terméket a kezébe venni, megvizsgálni, felpróbálni, valamint ellenőrizni, hogy az árról állított tulajdonságok ténylegesen megfelelnek-e a valóságnak. Másrészt szintén kérdéses, hogy a terméket eladó kereskedő valóban létezik-e, illetve jogosult-e gazdasági tevékenység folytatására.

A hatályos jogszabályok a fogyasztóknak az elektronikus kereskedelembe vetett bizalmának erősítése és az internetes vásárlásokban rejlő kockázatok csökkentése érdekében részletes tájékoztatási kötelezettséget rónak a webáruház üzemeltetőjére, valamint a fogyasztók számára egy utólagos megfontolási időt (úgynevezett elállási jog) is biztosítanak. Sok kellemetlenségtől és bosszúságtól óvhatjuk meg magunkat, ha kizárólag olyan online üzletben vásárolunk, amelyeknél a honlapon a későbbiekben részletesen ismertetett tájékoztatás hozzáférhető, valamint tisztában vagyunk az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeivel is.

Fontos, hogy a termék megrendelése előtt mindig törekedjünk a lehető legtöbb információ megszerzésére a kereskedőről és a vásárlás feltételeiről. Tehát mindig szánjunk elég időt a honlapon hozzáférhető általános szerződési feltételek elolvasására, hogy azok ne a későbbiekben érjenek minket a meglepetés erejével. Tanácsos, hogy a megrendelés elküldése előtt a honlapon közzétett vásárlási feltételeket mindig mentsük le és nyomtassuk ki. Így a későbbiekben is bizonyíthatjuk, hogy a vásárlás időpontjában milyen tartalommal volt a tájékoztatás a honlapon hozzáférhető.

A kéretlen elektronikus levelek (spamek) elkerülése érdekében javasolt az online megrendelések lebonyolításához egy ingyenes levelezőprogrammal – akár külön webes vásárlások céljára – létrehozott e-mail címet használni.

Célszerű minden webáruházból először egy kisebb értékű terméket rendelni. Így meggyőződhetünk arról, hogy a kereskedő megfelelő minőségű terméket árusít-e, betartja-e a honlapon vállalt szállítási határidőt, kapunk-e számlát és magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót.

A szolgáltatóra vonatkozó adatokról és az elektronikus szerződéskötés lépéseivel kapcsolatban az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény tartalmaz rendelkezéseket, az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeit a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet szabályozza. Természetesen az internetes vásárlásokra is vonatkoznak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény rendelkezései.¹

A beszerzés költsége

Hajlamosak vagyunk arra, hogy szolgáltatás áraink kialakításakor az anyag, eszközárak beszerzési árával kalkuláljunk. Az előzőekből, a beszerzés folyamatából jelentős költségtényező rajzolódik ki, amit nevezhetünk a logisztika költségének is. Miből tevődik össze?

A beszerzés folyamatának munkaidő igénye (beszállítók felkutatása, ajánlatkérések, rendelés megírás, visszaigazolás elfogadása).

- A beszerzés folyamatának rezszi költsége (internethasználat, papír, nyomtató festék, postaköltség stb.),
- Szállítási, rakodási költségek,
- Raktározási költségek (területigény, rezszi),
- Banki tranzakciók banki költségei,
- Esetleges reklamációk, szerviz ügyintézés munká és rezszi költsége.

A felsoroltak közül a beszerzés folyamatának munkaidő vonzata a legnagyobb, amit jó nyilvántartással, megfelelő programháttérrel jelentősen csökkenteni lehet.

7. Anyag és eszköznyilvántartás

A szalon a beszerzési folyamatban szükséglete szerint vásárolhat bármit, ami a működéséhez szükséges és ez költségként elszámolható a vállalkozásban. Működéséhez szüksége van olyan eszközökre, amelyek nem csak egy, vagy néhány szolgáltatási folyamatban, hanem számos folyamatban, hosszútávon szolgálja a működést. Vásárolhat olyat is szükségletének megfelelően, amely egy vagy néhány szolgáltatási folyamatot elégít csak ki. Mindkettőt nyilván kell tartani.

A számviteli törvény előírása alapján a gazdálkodónak a használatában, a kezelésében, a tulajdonában lévő eszközöket, használatuk alapján a **befektetett eszközök**, vagy a **forgóeszközök** közzé kell sorolnia.

¹ Forrás: <http://www.nfh.hu/portal/hasznos/internetes/internetes.html> (2010-08-31 Az internetes vásárlás fogalma és általános tanácsok)

Befektetett eszköz a neve azoknak az eszközöknek, amelyek hosszabb időn keresztül (1 év) a vállalkozás vagyonában maradnak. Befektetett eszköz lehet:

- immateriális javak, pl. találmány, szabadalom, szoftver, más cégben való részesedés vásárlás,
- **a tárgyi eszközök**, gépek, berendezések, ingatlanok,
- a befektetett pénzügyi eszközök, államkötvények, kapcsolt vállalkozások értékpapírai, egyéb vállalkozások értékpapírai.

Forgóeszköz a neve azoknak az eszközöknek, amelyek nem maradnak hosszú ideig a vállalkozás vagyonában. A forgó szó a vállalkozás termelési ciklusában való körforgásra utal. Szolgáltatások esetében a forgóeszköz és élőmunka együtt, a szolgáltatás végeredményeképp, egy követelést jelent a szolgáltatást igénybe vevővel szemben, és amikor a vendég fizet (kifizeti a tartozását) a vállalkozás pénzeszközre tesz szert. Forgóeszközök közé tartoznak:

- **a készletek**,
- a követelések,
- a rövid lejáratra tartott értékpapírok,
- a pénzeszközök.

Egy szalon életében a tárgyi eszközök beszerzése és nyilvántartása valamint a készlet kezelése, nyilvántartása a gyakoribb feladat.

Tárgyi eszközök

Olyan tárgyasult (dologi) eszközök, amelyek a vállalkozási tevékenységet közvetlenül vagy közvetetten, tartósan szolgálják, függetlenül attól, hogy üzembe helyezésre kerültek vagy sem.



7. ábra. A tárgyi eszköz a tevékenységet közvetlenül tartósan szolgálja

Tárgyi eszköznyilvántartás

A tárgyi eszköz nyilvántartás a főkönyvi rendszer egyik analitikája. Feladata az eszközökben bekövetkezett változások (állománynövekedés és csökkenés) megfelelő tagolású nyomon követése. Nyilvántartásában egyik jellemzője az értékcsökkenés nyilvántartása, amely meghatározott keretek között történhet. Új eszköz beszerzésénél (gép, bútor stb.), a könyvelés felé a számlabizonylat adatai szükségesek.

Készletek

Készletek a Számviteli törvény megfogalmazása szerint a vállalkezési tevékenységet közvetlenül vagy közvetve szolgáló olyan eszközök, amelyek a vállalkezési tevékenységet egy évnél rövidebb ideig szolgálják, rendszerint egyetlen tevékenységi folyamatban vesznek részt, és a tevékenység során változatlan állapotban maradnak. A készlet lehet anyag, áru, alvállalkozói teljesítmény.

A készlet nyilvántartása

Főkönyvi nyilvántartásban az érték adatok szükségesek.

Analitikus nyilvántartásban egyéb adatok pl. a mennyiség is fontos.

Raktári nyilvántartásban csak a mennyiséget tartják nyilván.

Ahhoz, hogy könyvelhető legyen egy áru, valamely anyag, a készletelemek, a vásárlásakor kapott bizonylat, azaz a számla adatait kell rögzítenünk. Ár, egységár, áru megnevezés stb. Fontos a könyvelő részére (Egy szalon estében, de egy kisebb vállalkozás estében is célszerű könyvelőt foglalkoztatni, megbízni. A törvények, jogszabályok olyan ütemben változnak, hogy annak követése teljes embert igényel.) az is, hogy mire használtuk a vásárolt terméket. Az a papír, ami a számlán szerepelt, a nyomtatóba kellett, vagy a hajfestés során elengedhetetlen segédanyag. A sampon eladásra került, vagy a szolgáltatás során került felhasználásra.

Eszközeinket, anyagainkat tehát kötelező módon, pontosan nyilván kell tartani. A könyvelés nyilvántartási rendszere, bár ugyanazon adatokon alapul, mégis más jellegű, mint amire nekünk, a napi munka közben szükségünk van. Mindkettő támogatható számlázó, pénzügyi, raktárnyilvántartó programokkal.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Gyűjtse össze az Ön által tanult szolgáltatás egy konkrét részfeladatához szükséges készletet (Pl. fodrástanuló esetében, milyen termékeket használ a hajvágás során)!
2. Gondolja át, és gyűjtse össze, milyen elvárásai lennének egy nagyobb értékű gép, készülék megvásárlásakor az eladó céggel szemben!

MUNKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le, mi a logisztika fogalma!

2. feladat

Fogalmazza meg írásban, mi a készlet!

3. feladat

Írja le a logisztikai folyamat szakaszait!

4. feladat

Rajzolja le a logisztikai rendszer struktúráját!

5. feladat

Írja le, a logisztika költségeit, melyik két költséghányad adja!

6. feladat

Sorolja fel írásban, a logisztikai stratégia összetevőit!

7. feladat

Fogalmazza meg írásban, miben áll az anyagi folyamatokkal kapcsolatos stratégia!

8. feladat

Soroljon fel néhányat írásban, a szépségszalonok fontosabb logisztikai feladataiból!

9. feladat

Írja le, milyen adatokat kell szerepeltetni egy megrendelő nyomtatványon!

10. feladat

Írja le, milyen szempontok szerint kell ellenőrizni a megrendelt és beérkezett árut!

11. feladat

Fogalmazza meg írásban, mi a befektetett eszköz, és a forgóeszköz közti különbség, hogyan kell nyilvántartani!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A termelési és szolgáltatási folyamatok elemeinek megvalósításához szükséges anyagáramlás, illetve a hozzá kapcsolódó információ és energiaáramlás.

2. feladat

A vállalatnál adott időpontban rendelkezésre álló termékek állománya. A készlettartás kényszerű és szükségszerű.

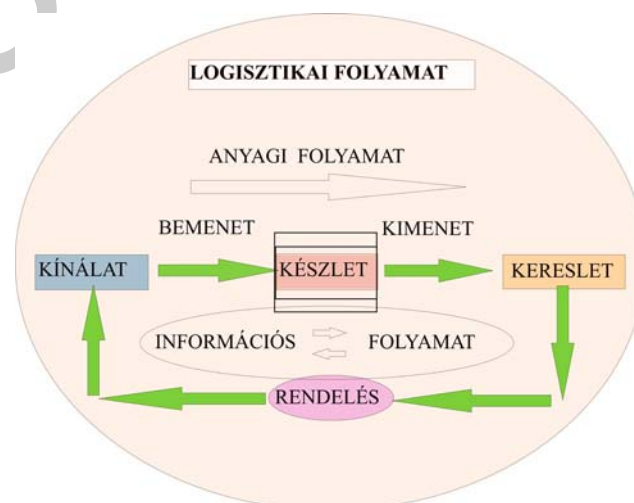
3. feladat

Értékesítés – A vevői igény kielégítésének tényleges technikai lebonyolítása.

Termékellátás – A termelési, szolgáltatási folyamaton belüli anyagellátási feladatok megoldása, készletekkel történő gazdálkodás.

Beszerezés – A folyó termeléshez, szolgáltatáshoz szükséges anyagi inputok, mint anyagok, (alkatrészek), eszközök biztosítása.

4. feladat



8. ábra

5. feladat

Adminisztratív (irányítási) költségek (beszerzés, értékesítés, termelés ellátás adminisztratív költségei, az információs rendszer működtetési költségei).

A logisztika fizikai megvalósításához kapcsolódó költségek (szállítás, tárolás, anyagmozgatás, csomagolási költségek).

6. feladat

- Értékesítési stratégia
- Beszerzési stratégia
- Készletezési stratégia
- Logisztikai információs stratégia
- Anyagi folyamatokkal kapcsolatos stratégia

7. feladat

Készletezési, raktározási pont meghatározás, közöttük a lehető legolcsóbb szállítás, mindezt úgy, hogy a vevő a legjobb kiszolgálást kapja.

8. feladat

- szakmai anyagok rendelése, szállítása és tárolása
- irodaszer és nyomtatvány, irodai segédanyag vásárlása, rendelése, szállítása és tárolása
- fogyasztási cikkek rendelése, szállítása, tárolása
- szennyes- és tiszta textiláru szállítása, tárolása
- karbantartási (tisztítószer) és javítási anyagok vásárlása, rendelése, szállítása és tárolása
- eszközök rendelése, beszerzése, szállítása, tárolása
- gépek, eszközök szervizbe szállítása, javítás megrendelés,
- kommunális hulladék és veszélyes hulladék tárolása és szállítása

9. feladat

- Megrendelő cég neve,
- Számlázási cím,

- Szállítási cím,
- Telefonszám, esetleg faxszám,
- E-mail cím,
- A megrendelő ügyintéző neve , A rendelés száma, A rendelés kelte
- Megrendelt árura vonatkozó információk
- Áru megnevezés, típusszám, cikkszám, mennyiségi egység, mennyiség, egységár,
- Fizetési mód (ajánlat alapján)
- Áruátvétel helye, ideje (ajánlat alapján) (pl. szállítási időpontról értesítést kérünk)
- Garancia, jótállás (ajánlat szerint)
- Egyéb igények

10. feladat

- A számla, szállítólevél szerinti mennyiség egyezik a szállított mennyiséggel.
- A számlán, szállítólevélen feltüntette ár egyezik az ajánlati árral.
- Az árucikkek épsége, kifogástalan állapota.
- Az árucikkek kötelező címkéinek megléte (pl. kozmetikumok estében magyar nyelvű felhasználási útmutató, összetétel, szavatosság).
- Készülék, gép estében vizsgáljuk a gyári szám meglétét, az érvényesített garancia jegy meglétét, tartozékok, használati útmutató meglétét.

11. feladat.

A forgóeszközök nem maradnak hosszú ideig a vállalkozás vagyonában. A forgó szó a vállalkozás termelési ciklusában való körforgásra utal.

A befektetett eszközök, amelyek hosszabb időn keresztül (1 év) a vállalkozás vagyonában maradnak, pl. tárgyi eszköz.

Mindkettőt beszerzési árával, mennyiségével kell nyilvántartani. A tárgyi eszközre értékcsökkenést lehet elszámolni.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Chikán Attila: Vállalatgazdaságtan, AULA Kiadó, Budapest, 2006.

A beszerzés folyamata -

http://okjtetelek.vizsgazz.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=5696:03&catid=5:0119-06-1&Itemid=7 (2010.08.0 5.)

Böröczné Gósi Zsuzsanna - dr. Hetey István - Kazinczy Annamária - Dr. Noé Jenőné - Szabó Balázné dr. - Szilágyi Dezső: Vállalkozási ismeretek, Magyar Kézműves Kht., 1999.

Szolgáltatások logisztikája - <http://levelezo.atw.hu/Jegyzet/szolglog.pdf> (2010-08-31)

Vértés Edit: A logisztika alapjai, www.dcs.vein.hu/ (2010. 08.31)

AJÁNLOTT IRODALOM

Chikán Attila: Vállalatgazdaságtan, AULA Kiadó, Budapest, 2006.

A(z) 1210-06 modul 013-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 815 01 1000 00 00	Fodrász
31 815 01 0000 00 00	Kéz- és lábápoló, műkörömépítő
52 815 01 0000 00 00	Kozmetikus

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
10 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató