DOI: 10.17117/na.2016.03.01.108

<http://ucom.ru/doc/na.2016.03.01.108.pdf>

Поступила (Received): 27.03.2016

Жданович А.Т., Кузнецова Е.Ю. Сущность и роль возвратной логистики для современных предприятий

Zhdanovich A.T., Kuznetcova E.Yu.

The essence and role of returnable logistics for modern enterprises

В статье рассматривается сущность возвратной логистики, приводятся основные причины и факторы, обуславливающие ее целесообразность и эффективность. Авторами раскрываются этапы возвратной логистики и альтернативные пути использования возвращаемых товаров в условиях современной экономики

Ключевые слова: логистика, возвратная логистика, этапы возвратной логистики, возвращаемые товары

The article describes the nature of returnable logistics. The main reasons and factors which determine its appropriateness and effectiveness are discussed. The authors describe returnable logistics' stages and alternative ways of using the returned products in conditions of modern economy

Key words: logistics, returnable logistics, returnable logistics' stages, consumer, returned products

Жданович Анастасия Тадьевна

Студент

Поволжский государственный университет
сервиса

г.о. Тольятти, ул. Гагарина, 4

Anastasia Zhdanovich Tadiyevna

Student

Volga region state university of service

Togliatti, Gagarin st., 4

Кузнецова Елена Юрьевна

Кандидат экономических наук, доцент

Поволжский государственный университет
сервиса

г.о. Тольятти, ул. Гагарина, 4

Kuznetcova Elena Yurevna

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor

Volga region state university of service

Togliatti, Gagarin st., 4

В условиях современной рыночной экономики предприятиям приходится постоянно адаптироваться к условиям среды функционирования. Ужесточение законодательства в области защиты прав потребителей, экологические требования, рост объемов интернет-продаж, сокращение жизненного цикла выпускаемой продукции и прочие факторы вынуждают предприятия нести ответственность за свой товар, а значит, сталкиваться в своей практической деятельности с проблемой возврата продуктов покупателями. Это в свою очередь предопределило возникновение и развитие возвратной логистики, выделяемой в настоящее время в качестве самостоятельной составляющей бизнес-логистических процессов субъектов предпринимательства.

Экономическая наука говорит о том, что логистика в целом есть процесс планирования, осуществления и контроля эффективности движения потоков

сырья, полуфабрикатов, готовой продукции и сопутствующей им информации от точки происхождения материало потоков до точки потребления с целью удовлетворения потребностей потребителей [1, с. 32]. Возвратная логистика как функциональная область включает в себя все перечисленные организационно-управленческие действия, присущие логистике, которые, однако, осуществляются в обратном порядке. Иными словами, возвратная логистика представляет собой процесс планирования, осуществления и контроля эффективности движения потоков сырья, полуфабрикатов, готовой продукции и сопутствующей им информации из точки его потребления к точке их происхождения с целью восстановления/возврата их ценности или обеспечения правильной утилизации товаров.

Бытует мнение, что возвратная логистика сопряжена только с убытками. Если рассматривать возвратную логистику в долгосрочной перспективе, то становится очевидно, что правильная организация данного процесса способствует формированию позитивного имиджа предприятия и благосклонного отношения к нему партнеров и потребителей.

Очевидно, что большую часть возвратов продукции инициирует потребитель. В табл.1 представлены данные о среднем уровне возврата продукции потребителями, основанные на анализе данных различных источников.

Таблица 1. Средний процент возврата продукции потребителями по ее категориям

№ п/п	Категории продукции	Средний процент возврата, %
1	Книжная продукция	12,5
2	Компьютеры и комплектующие	14
3	Одежда	35
4	Продукция массового потребления	10
5	Товары, купленные через интернет	50

Из данных, представленных в табл.1, можно сделать вывод, что возвратная логистика характеризуется значительными масштабами, а возврат продукции является вполне закономерным процессом. Именно это обуславливает важность возвратной логистики и эффективности ее организации на современных предприятиях.

Определяя сущность возвратной логистики, стоит перечислить основные причины, по которым продукт вынужден проходить возвратный логистический путь [1, с. 55]. Среди них выделяют следующие:

- неудовлетворенность потребности потребителя (законодательством различных стран о защите прав потребителей предусмотрен определенный период времени, в течение которого потребитель за рядом исключений может вернуть товар производителю в случае несоответствия его требованиям);
- проблемы, связанные с эксплуатацией продукта (сложности установки или эксплуатации продукта, которые могут быть идентифицированы потребителем в качестве брака);
- гарантийные обязательства и брак (бракованные, переставшие функционировать в течение гарантийного периода обслуживания товары);

- проблемы, связанные с доставкой продукции (неполная партия, комплект изделий, доставленных или проданных потребителю);
- возврат непроданной продукции;
- окончание жизненного цикла продукции или ее замена (замена негодной продукции на новую);
- отзыв продукции производителем (устранение ошибок производства);
- интернет-продажи.

Обязательным условием возвратной логистики является учет специфики продукта. Так, например, возврат продуктов питания, как правило, предполагает их утилизацию, однако при возврате техники можно рассмотреть варианты разбора товара на запчасти или проведение ремонта для устранения выявленных недостатков.

Расходы же, сопряженные с возвратами продукции, напрямую зависят от ее объема, а также методов обработки. Следовательно, эффективная организация возврата позволяет сократить данный показатель, что оказывает влияние на величину формируемых финансовых результатов деятельности предприятия.

Выделяют следующую последовательность этапов осуществления возвратной логистики:

- местная фильтрация;
- сбор;
- сортировка;
- утилизация.

На этапе местной фильтрации производится идентификация продукции предприятия, что позволяет исключить ошибки при работе с возвратной продукцией. Идентификаторами в данном случае выступают коды, артикулы и другие отличительные метки, которыми отмечается произведенная продукция.

На этапе сбора сотрудникам предприятий необходимо отправлять продукцию на специализированные склады. Важно учитывать, что вернувшийся товар нельзя смешивать с вновь поступившим или хранящимся на складе. Для возвращаемых продуктов должно быть отведено специальное место, в котором его будут хранить или обрабатывать. Для обоснования данного условия существует ряд причин, среди которых:

- предотвращение потерь возвращенного продукта;
- предотвращение перемешивания продукта с подготовленными клиентами продуктами;
- предотвращение ненамеренной отгрузки вернувшихся продуктов, не прошедших обработку.

Стоит отметить, что для сбора возвращаемой продукции существует много различных способов и данный этап возвратной логистики может иметь резервы, реализация которых позволит сократить расходы предприятия.

На этапе сортировки происходит принятие решения о дальнейших действиях в отношении возвращаемой продукции. Можно выделить несколько основных вариантов использования возвращаемой продукции (табл.2).

Таблица 2. Альтернативные пути использования возвращаемых товаров

№ п/п	Альтернативные пути использования	Варианты
1	2	3
1	Продажа в текущем состоянии	Перепродажа продукции как новой
		Перепродажа продукции с уценкой
		Перепродажа на интернет-аукционе
		Перепродажа на вторичном рынке
2	Продажа после ремонта (полностью/частично)	Ремонт
		Восстановление или переделка в другой продукт
		Модификация продукта
		Переработка
3	Ликвидация	Отправка в утиль
		Пожертвование

Для эффективной организации возвратной логистики предприятий следует рассматривать данный вид деятельности как неотъемлемую часть общей работы, а не как изолированную функцию, к которой обращаются в последнюю очередь [2, с. 219].

Кроме того, большую роль в возвратной логистике играет анализ данных о возвращаемой продукции, который должен быть направлен на выявление причин возврата и их последствий, а также предотвращение возврата продукции. Грамотная организация возвратной логистики включает в себя непрерывный сбор информации и составление необходимой отчетности. Эффективное использование полученной информации может способствовать снижению объема возвращаемой продукции и повышению уровня удовлетворенности потребителей.

Целесообразным является отметить, что пристальное внимание возвратной логистике уделяется, прежде всего, в развитых странах, в то время как развивающиеся страны, в т.ч. Россия, не успели осознать, что грамотное управление возвратными потоками позволяет получить дополнительную прибыль и существенно снизить расходы. Для российских предприятий широко распространенной ситуацией является полное игнорирование необходимости применения возвратной логистики либо использование ее инструментов по мере надобности. Данный факт обуславливается рядом причин:

- невысокий процент возвратов (средний процент возврата продукции составляет 4-7%, что является приемлемым для предприятия уровнем. Чаще всего, возвращенные товары продаются с уценкой);

- незнание российским потребителем своих прав или неспособность и нежелание их отстаивать (низкий процент возвратов объясняется недостаточной осведомленностью потребителей о положениях законодательной базы, регламентирующей процесс возврата приобретенных товаров);

– теневая экономика (использование серых схем движения товаров по цепи поставок).

Таким образом, российская практика применения возвратной логистики не располагает значительным и сколь-нибудь эффективным опытом в этой сфере. В то же время проведенный нами анализ факторов, влияющих на результативность организации возвратной логистики на отечественных предприятиях, позволяет отметить, что они по природе своей в большей степени являются внешними. Следовательно, развитие возвратной политики на современных российских предприятиях зависит не только от внутренних особенностей предприятия, но и от конъюнктуры конкретного рынка функционирования, что требует от руководства тщательного изучения условий работы и преимуществ, обеспечиваемых эффективным применением инструментов возвратной логистики.

Список используемых источников:

1. Бродецкий Г.Л. Управление рисками в логистике. Академия, 2010. 187 с.
2. Гаррисон А. Логистика. Стратегия управления и конкурентирования через цепочки поставок. Дело и Сервис, 2010. 367 с.
3. Григорьев М.Н. Логистика. Базовый курс. Юрайт, 2012. С. 812-818. URL: <http://elib.tolgas.ru>
4. Никифоров В.С. Логистика. ТрансЛит, 2013. 255 с.

© 2016, Жданович А.Т., Кузнецова Е.Ю.

Сущность и роль возвратной логистики для
современных предприятий

© 2016, Zhdanovich A.T., Kuznetcova E.Yu.

The essence and role of returnable logistics for
modern enterprises