



ISSN 2072-8441

ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ

<http://elibrary.miu.by/journals!/item.eiup.html>

Савчук, О.А. Управление возвратными потоками оптовых организаций и их классификация / О.А. Савчук // Экономика и управление. – 2014. – № 1 (37). – С. 69–72.

УПРАВЛЕНИЕ ВОЗВРАТНЫМИ ПОТОКАМИ ОПТОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

О.А. Савчук ^а

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

возврат, логистика, товары, поток, классификация, оптовая торговля

АННОТАЦИЯ

В данной статье описывается значение логистики возвратных потоков для оптовых организаций. Дано определение возвратной логистики. Рассмотрены основные этапы организации возврата товаров, представлены некоторые возможные способы эффективного использования обратной логистики. Также изучены различные классификации возвратных потоков товаров. Предложена классификация товара в соответствии с решаемыми задачами при его возврате в оптовых организациях.

СТАТЬЯ ПОСТУПИЛА В РЕДАКЦИЮ

4 ноября 2013 г.

WEB

<http://elibrary.miu.by/journals!/item.eiup/issue.37/article.12.html>

BACK FLOWS MANAGEMENT IN WHOLESALE FIRMS AND THEIR CLASSIFICATION

О.А. Sauchuk ^а

KEYWORDS

return, logistics, goods flow, classification, wholesale

ABSTRACT

This article describes the importance of logistics of the back flows for wholesale firms. The definition of reverse logistics is provided. The main stages of the return of goods are studied, some possible ways to effectively use reverse logistics are given. Additionally, various classifications of back flows of goods are examined. The author suggests a classification of goods according to the problems solved when they are returned to a wholesale firm.

RECEIVED

November 4, 2013

WEB

<http://elibrary.miu.by/journals!/item.eiup/issue.37/article.12.html>

В настоящее время в деятельности оптовых торговых организаций все больше проблем вызывает управление возвратными товарными потоками, эффективность управления которыми находится на недостаточно высоком уровне. Причиной этому является слабое применение логистических принципов управления в сфере возвратов товаров. Сегодняшняя практика управления возвратными товарными потоками в оптовой торговле основана на учете отдельных составляющих затрат на обслуживание возвратов и не носит системного характера. Объемы возвращаемых товаров с каждым годом увеличиваются. Назрела необходимость внедрения логистики возвратных потоков в оптовой торговле.

В научной литературе результаты управления возвратными потоками в основном сводятся к экологической проблематике, т.е. утилизации отходов производства (труды Э.М. Букринской, А.В. Колесникова, М.А. Любарской, Н.В. Рюминой и др.). Также ряд работ посвящены товарным экспертизам по выявлению причин брака товаров (труды С.А. Вилкова, Ш.К. Ганцова, А.В. Гличевой, Б.С. Есенькина, О.Н. Зуевой, М.Д. Крыловой, М.А. Николаевой, В.Н. Паршиковой и др.). Впервые управление возвратными товарными потоками в розничных сетях исследовал П.А. Терентьев.

Таким образом, актуальность данной проблемы обусловлена разработкой организационных механизмов управления возвратными товарными потоками в оптовой торговле на основе использования инструментария логистического менеджмента, заключающегося в управлении логистической системой.

Логистика возвратных потоков выполняет традиционные для логистики функции транспортировки и

^а Савчук Ольга Александровна, магистр экономических наук, старший преподаватель Института предпринимательской деятельности Sauchuk Volha Aleksandrova, Master of Economics, senior lecturer at Institute of Entrepreneurial Activity olga_sacchuk@tut.by

управления запасами, но в данном случае центральным процессом является получение продукта обратно от клиента, а не на продвижении продукта к клиенту [1].

Определение термина «Reverse Logistics» дают как зарубежные, так и российские ученые, однако в отечественной литературе (у белорусских авторов) отсутствует определение данного термина, как и не рассматривается данная область логистики.

Реверсивная логистика — это широкое понятие, охватывающее логистический менеджмент и деятельность по снижению и устранению опасных и неопасных потерь тары и товаров. Она означает обратное распределение — движение товаров и информации в направлении, противоположном тому, в котором протекает нормальная логистическая деятельность [2, с. 20].

Российские авторы считают, что «реверсивная логистика — это процесс планирования, реализации и контроля логистических товаропотоков, возвращающихся из сферы обращения и потребления в результате обратного распределения готовой продукции, опасных, поврежденных, просроченных и использованных товаров и тары и связанной с ними информации в целях восстановления их стоимости» [3, с. 108].

Логистика возвратных потоков заключается в управлении потоками сырья, незавершенного производства, упаковки и готовой продукции, идущими от точек производства, распределения и конечного использования обратно по цепи поставок, с целью возврата им потребительских свойств или уничтожения при оптимальных издержках [4, с. 242].

Таким образом, на наш взгляд, возвратная логистика — это часть процесса управления цепочкой поставок, управление возвратами, которое включает в себя все виды деятельности, связанные с движением товара обратно на склад поставщика или продавца и дальнейшим его перераспределением.

К возвратам, возникающим при работе оптовых организаций, относятся возвратные материальные потоки, возникающие на стадии распределения готовой продукции. К ним относятся:

- некондиционные товары, в частности товары ненадлежащего качества;
- неликвидные товары, в частности те, которые не пользуются спросом;
- товары, не проданные в срок по договору;
- товары устаревших моделей;
- товары с ошибками поставки, в частности товары ненадлежащего количества или поставленные с нарушением условия договора [4, с. 243].

Главными объектами управления в системе возвратной логистики выступают категории некондиционного товара (не соответствующего паспортным нормам качества, а также обладающего незначительными недостатками и имеющего повреждения при сохранении его функциональности), а также неликвидного товара (не востребованного потребителем из-за некондиционности или утраты ценности) [5, с. 45].

Логистику возвратных потоков зачастую связывают с неизбежными расходами бизнеса, оценивают как управленческую уступку или же чересчур «гуманистическую» инициативу. Однако, все больше торговых оптовых организаций в настоящее время начинают относиться к обратной логистике как к необходимой составляющей эффективной стратегии управления

цепочкой поставок — как к тому, что может улучшить конкурентоспособность этой цепочки в будущем.

По П.А. Терентьеву возвратные товарные потоки классифицируются в зависимости от таких свойств, как ликвидность, кондиция и степень влияния на жизнедеятельность человека. По последнему свойству возвратные товарные потоки делятся на непосредственно и опосредованно влияющие на жизнедеятельность человека [4, с. 243].

Согласно специализированным словарям:

- неликвидными считаются товарно-материальные ценности, ненужные предприятию, а также труднореализуемые готовые изделия, которые образуются вследствие ухудшения качества товаров в процессе хранения, а также морального износа и бывают кондиционными и некондиционными;
- ликвидным считается товарно-материальный поток с высокой оборачиваемостью запасов;
- некондиционным товаром считается не соответствующая оговоренным условиям и нормам ответственная оговоренным условиям и нормам продукция, в том числе не соответствующий стандартам товар с изъяном в результате производства (бракованный);
- кондиционным товаром считается соответствующая всем оговоренным условиям и нормам продукция [4, с. 245].

К категории товаров, непосредственно влияющих на жизнедеятельность человека, относятся продовольственные товары, предметы гигиены, лекарства, товары медицинского назначения и др. Данные товары при ненадлежащем качестве грузопереработки, хранения и истекшем сроке годности способны причинить вред здоровью. Они не подлежат возврату в цепи поставок с целью повторной продажи потребителю или торговому представителю [4, с. 245].

К категории товаров, опосредованно влияющих на жизнедеятельность человека, относятся все остальные товары, для которых нет жестких требований к условиям хранения и срокам годности. Такие товары могут быть в дальнейшем реализованы.

Кондиционным ликвидным товаром является:

- товар, поставленный в ненадлежащем количестве;
- товар, поставленный с нарушением условий договора или ошибочно.

Кондиционным неликвидным товаром являются, как правило, товары, возвращенные поставщику для перераспределения по цепи поставок:

- товар, не проданный в срок по договору;
- товар, не пользующийся спросом;
- товар устаревшей модели;
- товар повторного обращения;
- сезонные товары.

Некондиционным ликвидным товаром является:

- товар со скрытыми производственными дефектами;
- товар ненадлежащего качества;
- товар, поврежденный в процессе хранения, транспортировки и др.;
- товар на гарантийном обслуживании.

Некондиционным неликвидным товаром является:

- товар с истекшим сроком годности;
- товар, направляемый на утилизацию.

Главными объектами управления в системе возвратной логистики выступают категории неконди-

ционного товара (не соответствующего паспортным нормам качества, а также обладающего незначительными недостатками и имеющего повреждение при сохранении его функциональности), а также неликвидного товара (не востребованного потребителем из-за некондиционности или утраты ценности) [5, с. 45].

В научных трудах С. Уварова представлена классификация существующих в современной логистике возвратных потоков. Согласно ей все возвратные потоки можно подразделить на 3 группы: возвратные потоки от производителей, возвратные потоки сети распределения и возвратные потоки от потребителей.

Возвратные потоки от производителей составляют все материалы, сырье и компоненты, пригодные к вторичному использованию на стадии производства. Этому способствуют несколько факторов. Во-первых, сырье и материалы могут представлять остатки, которые можно вновь использовать в производственном процессе. Во-вторых, компоненты и готовая продукция могут быть забракованы контролем качества и отправлены на доработку [5, с. 45].

К возвратам сети распределения С. Уваров относит все возвратные потоки, возникающие на стадии распределения готовой продукции. Причина таких возвратов — отзыв продукции из распределительной сети, перераспределение запасов в распределительной сети и возврат товароносителей, имеющих функциональный характер (например, паллеты и контейнеры, которые можно использовать несколько раз).

К возвратам по причине отзыва продукции С. Уваров определил товары, использование которых может быть небезопасно. Такая продукция должна быть изъята производителем из распределительной сети.

Коммерческие возвраты — это возвраты от контрагентов по причинам, описанным в договорах. К ним относятся возвраты незатребованного товара, а также товара ненадлежащего качества или поврежденного в процессе грузопереработки и транспортировки, возврат товара с истекающим сроком годности или не проданного товара от розничного продавца или дистрибьютора оптовика или производителю. Перераспределение запасов представляет транспортировку невостребованного конечным потребителем товара из розничных торговых центров на склад, а затем в торговый центр с более высокими показателями спроса для реализации [5, с. 46].

Перераспределение товара с транспортировкой на центральный склад происходит также из-за отсутствия спроса на него в торговых центрах в данный временной период (сезонный спрос), поскольку хранить товар на складе зачастую дешевле, чем в торговых центрах розничной сети [5, с. 46].

Возвраты на гарантийное обслуживание вызваны, в основном, неправильным использованием товаров или браком, выявленным в процессе их эксплуатации. Сервисное и гарантийное обслуживание является неотъемлемой частью процесса эксплуатации товара.

Возвраты неиспользуемой продукции возникают в тех случаях, когда продукт, ставший бесполезным в глазах пользователя, обладает всеми физическими свойствами для своего прямого функционального использования. Примерами таких продуктов являются некоторые разновидности потребительской тары (например, бутылки) или товары, бывшие в употреблении. К неиспользуемой продукции С. Уваров отнес и товары, потерявшие свою ценность для потре-

бителя и продающиеся по заявленной продавцом цене. Такие товары относятся к категории неликвидных. К товарам, непригодным для использования, относят те, жизненный цикл которых закончился и они стали бесполезны. Такие товары возвращаются производителю или переработчику для восстановления или переработки в качестве вторичного сырья [5, с. 46].

Изучив предложенные классификации возвратных потоков, предлагается ввести классификацию возвращенных товаров по способу их дальнейшего использования. Классификация товара в соответствии с решаемыми задачами при его возврате в оптовых организациях может быть представлена следующим образом:

- 1) товар для утилизации (товары с истекшим сроком годности, с дефектами, не соответствующий стандарту, бракованный);
- 2) товар для перераспределения в другие торговые сети по причине его слабой реализации;
- 3) товар для переработки и дальнейшей реализации (товар с поврежденной упаковкой);
- 4) товар, возвращенный на склад для временного (сезонного) хранения и дальнейшей реализации в его сезон (несезонный товар);
- 5) товар для перераспределения в другие торговые сети с подходящим сроком годности;
- 6) товар для переоценки и дальнейшего распределения в розничные сети, поставленный в период проведения акции по ее истечению.

Данная классификация, на наш взгляд, позволит оптовым организациям эффективнее распределять возвращенный товар, снизит количество утилизируемого товара, тем самым снизив расходы.

Оптовые организации постоянно вынуждены заниматься работой с возвращенными товарами, при этом им приходится рассматривать следующие наиболее важные вопросы:

- а) по какой причине товар был возвращен;
- б) можно ли произвести обработку товара и реализовать его повторно;
- в) каким образом сократить возвраты товара.

Ответив на эти вопросы и приняв решения, необходимо организовать работу на складе или оптовой базе, в том числе распределить силы и средства, а также потребности в рабочей силе.

Чтобы понять причины возврата товаров, оптовые организации должны постоянно и структурировано собирать информацию, выявлять причины возвратов, виды возвращаемой продукции и их состояние.

Выяснив причины, по которым был возвращен товар, необходимо определить, как именно будет организована работа с ним, при этом можно использовать предложенную выше классификацию.

Чаще всего причинами возврата товаров в оптовые организации из розничных сетей являются следующие:

- а) товар пришел в негодность при транспортировке;
- б) товар, имеет скрытые недостатки, которые выявились в процессе продажи;
- в) истек или подходит к концу срок годности товара;
- в) возврат товара, поставленного для проведения акции после ее окончания;
- г) низкая реализации товара в магазине (как правило, ниже 10 % от объема поставленного товара, срок реализации которого составляет 60—90 дней);

д) ошибка отправителя груза при выполнении заказа;

е) ошибка покупателя в заказе.

По величине возврата товаров в процентном отношении к оптовому товарообороту можно судить об уровне организации возвратной логистики и в том числе о качестве продуктов. Правильный анализ причин возврата товара поможет оценить уровень работы предприятия. Размер доли возвращаемых товаров зависит от ассортимента реализуемой продукции (непродовольственные товары или продукты питания). От этого зависят и возможные меры по предотвращению возврата.

Можно выделить основные этапы при организации процесса возвратной логистики в оптовой организации. К ним относятся: сбор, сортировка, обработка или утилизация.

Наиболее эффективным способом для организации возвратной логистики является создание оптовой организацией специализированного склада по сбору и сортировке возвращаемой продукции. Также можно передать все функции возвратной логистики специализирующейся на этом фирме, что повлечет за собой значительные расходы. Поэтому лучше самим создать собственную структуру, специализирующуюся на процессах возвратной логистики.

Сортировка является важным этапом в процессе обратной логистики, т.к. на этом этапе принимается решение по дальнейшему использованию возвращаемой продукции. При этом создание централизованного склада или пункта для возврата товаров имеет очевидные преимущества:

- компании не отвлекают персонал для проведения непрофильных работ;

- сбором и сортировкой занимаются постоянные квалифицированные сотрудники, которые выполняют только эти работы, что сокращает общие временные и материальные расходы;

- решения по дальнейшему применению возвращаемой продукции принимаются быстро и практически безошибочно;

- повышается количество обрабатываемых товаров, тем самым снижается уровень утилизированных.

Обработка возвращенных товаров является следующим после сортировки этапом. Большинство торговых компаний не выделяют для обработки возвращаемых товаров отдельные склады, однако, чтобы эти работы были эффективней, следует хотя бы отделить площади, предназначенные для возвращенных товаров, от остальных помещений склада, то есть создать «изолятор брака». Это следует сделать для того, чтобы вести учет и предотвращать потери товара, избежать пересортицы, предотвращать случайную отгрузку бракованных товаров.

Чтобы «прямые» и «обратные» операции можно было выполнять, не мешая друг другу, на складах необходимо выделить специальные зоны приемки. Площади для возвращенных товаров важно не только отделить от других, но и распланировать так, чтобы обработка шла быстро и упорядоченно.

Оптовая организация должна сформировать технологию обработки товаров. На этом этапе работники, занимающиеся возвращенными товарами, должны выяснить следующие вопросы:

- возвращенные товары непоправимо повреждены и непригодны для продажи или их можно обработать, расфасовать в новую упаковку и снова продать;

- возвращены ли товары в соответствии с договором с торговым предприятием как слабо реализуемые;

- возвращен ли товар в связи с изъятием из продажи после проведения акции;

- находится ли товар в ненарушенной упаковке и можно ли снова немедленно направлять его на реализацию;

- нужно ли проводить экспертизу качества товара;

- какова цена единицы продукта;

- на каких условиях оплаты данный товар был поставлен в розничную торговую сеть;

- как следует рассматривать данный конкретный товар в соответствии с регламентом компании по возвращенным товарам.

Следующий этап — это утилизация товаров. Возвращенные товары можно ликвидировать следующими способами: отправка в утиль (захоронение), использование для пожертвования (на благотворительность).

Таким образом, с точки зрения логистики, управление возвратом товаров чрезвычайно эффективно. Быстро доставленные возвращаемые товары могут быть запущены заново в цепочку поставок: либо в их текущем состоянии другим клиентам, либо после соответствующей доработки. Для определения дальнейших действий с товаром при его возврате рекомендуем использовать предложенную классификацию возвращенных товаров по способу их дальнейшего использования. Такое управление возвратами будет способствовать повышению совокупной прибыли за счет того, что оно уменьшает затраты на списание товаров и их утилизацию, а также дает компаниям возможность использовать продукт повторно.

Литература / References

1. Молленкопф, Д.А. Скрытая ценность обратной логистики / Диана А. Молленкопф, Дэвид Д. Клосс. [Электронный ресурс]. — 2013. — Режим доступа: http://zakonrus.ru/vlad_st/rev_log2.htm. — Дата доступа: 05.08.2013.
2. Mollenkopf, D.A. Skrytaya tsennost obratnoy logistiki / D.A. Mollenkopf, D.D. Kloss [Electronic resource]. — 2013. — Mode of access: http://zakonrus.ru/vlad_st/rev_log2.htm. — Date of access: 05.08.2013.
3. Букринская, Э.М. Реверсивная логистика: учебное пособие / Э.М. Букринская. — СПб.: СПбГУЭФ, 2010. — 79 с.
4. Bukrinskaya, E.M. Reversivnaya logistika: uchebnoye posobiye / E.M. Bukrinskaya. — SPb.: SPbGUEF, 2010. — 79 p.
5. Зуева, О.Н. Реверсивная логистика в управлении запасами / О.Н. Зуева // Известия ИГЭА. — 2009. — № 1. — С. 107—111.
6. Zuyeva, O.N. Reversivnaya logistika v upravlenii zapasami // Izvestiya IGEA. — 2009. — № 1. — P. 107—111.
7. Терентьев, П.А. Классификации и модели логистики обратных потоков / П.А. Терентьев // Логистика сегодня. — № 04 (40). — 2010. — С. 242—251.
8. Terentyev, P.A. Klassifikatsii i modeli logistiki obratnykh potokov / P.A. Terentyev // Logistika segodnya. — № 04 (40). — 2010. — P. 242—251.
9. Уваров, С. Управление возвратными потоками в цепях поставок как фактор организации бережливого производства / С. Уваров // Логистика. — № 5. — 2012. — С. 45—47.
10. Uvarov, S. Upravleniye vozvratnymi potokami v tseyakh postavok kak faktor organizatsii berezhlivogo proizvodstva / S. Uvarov // Logistika. — № 5. — 2012. — P. 45—47.
11. Waters, D. Logistics An Introduction to Supply Chain Management / Donald Waters. — 2003. — 369 p.