

УДК 658.8

С.Г. Холмовский

ЛОГИСТИКА ОБРАТНЫХ ПОТОКОВ

В настоящее время в научной литературе понятие обратной, возвратной, реверсивной логистики являются предметом дискуссии. Обратная логистика как более общее понятие на текущем этапе явно выделяется в качестве отдельной области логистики, но её теоретические основы и практическая значимость пока ещё не достаточно понятны для большинства российских предприятий.

В статье представлены существующие подходы к определению сущности обратной логистики; выделены категории обратных потоков; определена значимость обратных потоков в экономике; выделена значимость эффективного управления обратными потоками для фирмы.

Ключевые слова: обратная логистика, возвратная логистика, реверсивная логистика, возврат товаров, терминология логистики.

S.G. Kholmovsky

LOGISTICS OF REVERSE FLOWS

Currently, in scientific literature the concept of a reverse, return logistics are discussed. Reverse logistics as a more General concept at this stage, stands out as a separate field of logistics, but its theoretical basis and practical significance are not yet clear enough for the majority of Russian enterprises.

The article presents existing approaches to the definition reverse logistics; categories of reverse flows; identified the importance of reverse flows in the economy; highlighted the importance of effective management of reverse flows for the firm.

Keywords: reverse logistics, return logistics, return of goods, the terminology of logistics.

Процессы движения материальных потоков сопряжены с множеством факторов, которые имеют как прямой, так и обратный характер. К прямым по-

токам, которые и являются основным объектом исследования в распределительной логистике, относятся операции, связанные с заказом и доставкой товаров от поставщика, обработкой поставок через распределительный центр и доставку собранного заказа клиенту – розничному торговому предприятию или предприятию сферы обслуживания. Но в противовес этим потокам от поставщика к розничным торговым предприятиям, которые принято называть прямыми, существуют и обратные потоки – от магазинов к поставщикам или иным предприятиям. Данные обратные потоки образуются по ряду причин объективного и субъективного характера.

В зарубежной литературе основным термином, характеризующим обратное движение товаров от покупателей к поставщикам (производителям) является такое понятие как «reverse logistics».

В зарубежных источниках приводится множество определений данного термина. Некоторые авторы под ней понимают «процесс перемещения товаров из точки их конечного потребления в точку происхождения с целью уценки или правильной утилизации. Действия по переработке и восстановлению также могут быть включены в понятие возвратной логистики».

Другие исследователи расширяют это понятие, отмечая что «reverse logistics» – это больше, чем вопрос многократного использования тары и упаковки, которые отправляются на повторную переработку или использование. Изменение способа упаковки с целью уменьшения затрат упаковочного материала или снижения затрат энергии и загрязнений от транспортировки являются важными направлениями деятельности хозяйствующих субъектов. В таком понимании рассматриваемого понятия существенный акцент делается на обеспечение большей экологичности обратных товарных потоков и сокращения негативного влияния на окружающую природную среду.

Ассоциация Возвратной Логистики (США), определяет рассматриваемое понятие следующим образом: «Возвратная логистика – это все действия, связанные с товаром и его обслуживанием после реализации в точке продажи, конечной целью которых является оптимизация или повышение эффективности послепродажной деятельности организации таким образом, чтобы сэкономить деньги и природные ресурсы» [7].

В отечественной литературе понятие «reverse logistics» переводят по-разному, даже в переводе делая тот или иной акцент в характеристике основного объекта управления данным видом логистике. Существуют следующие переводы:

- реверсивная логистика;
- возвратная логистика или логистика возвратных потоков;
- обратная логистика или логистика обратных потоков.

Российские авторы также предложили несколько трактовок понятия, акцентируя внимание на тех или иных аспектах возникновения обратных потоков.

Так, П.А. Терентьев дает следующее определение: «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» [5].

В представлении Ю. Барняка, «Возвратная логистика – это процесс (вид деятельности) перемещения продукта из точки его потребления через звенья цепи поставок к точке происхождения (продажи, производства), с целью восстановления его ценности или обеспечения правильной утилизации продукта, а также усилия (деятельность), направленные на недопущение или снижение возвратных потоков» [1].

Лазарев и Кулькова в недавней статье [4] разграничивают понятие возвратной логистики и логистики обратных потоков. Под возвратными потоками они понимают те товары, которые по тем или иным причинам возвращаются отправителю (поставщику, изготовителю). Обратные потоки направлены в сторону противоположную прямому потоку, но в чей адрес – неизвестно.

Подобное разделение, по нашему мнению, вполне оправданно. Можно даже дать следующее разграничение зоны ответственности различных видов логистики:

– логистика обратных потоков – общее понятие, предусматривающее движение материальных потоков (товаров, отходов, тары и т.д.) от конечных потребителей (магазинов и предприятий сферы обслуживания) в направлении, противоположном прямому потоку.

– возвратная логистика – это перемещения, как правило, только товаров, от магазинов поставщикам и только им;

– рециклинговая логистика – это отправка материальных потоков (прежде всего, тары и упаковки, а также некондиционных по различным причинам товаров) сторонним специализированным компаниям для их переработки или утилизации. Рассматривая данную логистику отдельно от процесса осуществления возвратов продукции, можно добиться значительных успехов в снижении объёмов образования и захоронения отходов.

Таким образом, понятие логистики обратных потоков является общим понятием, включающим как прямые возвраты поставщикам (возвратная логистика), так и направление ресурсов третьим организациям (не поставщикам) для их использования или утилизации (рециклинговая) логистика.

Четкое разделение этих понятий, по нашему мнению, позволит правильно идентифицировать возникающие потоки и применять к различным их видам особые принципы управления.

В теории и практике управлением выделяют восемь категорий обратных потоков [2]:

1. Продукция, которая является испорченной, нежелательной, повреждённой или бракованной; но которая подлежит восстановлению или переработке и перепродаже;

2. Товары, которые являются устаревшими или близкими к концу его срока хранения, но которые всё ещё представляет интерес для реутилизации или перепродажи;

3. Продукция, которая не продана через торговую сеть в течении определенного срока, обычно относится к неликвидным (избыточным) запасам, кото-

рые ещё имеют перепродажную значимость при перенаправлении на иные рынки сбыта;

4. Товары, которые были отозваны из-за дефекта качества или надёжности, которые могут починиться или утилизироваться;

5. Продукция, которой требуется ремонт по «изъятию и замене» перед возвратом в оборот;

6. Продукция, которая может повторно использоваться, такая как контейнера, паллеты, картриджи для принтеров и т.д.;

7. Товары или их части, которые могут перерабатываться и перепродаваться;

8. Металлолом, макулатура и отходы пластика, которые могут перерабатываться для дальнейшего использования.

Интерес к обратной логистике в последнее время, как со стороны исследователей, так и со стороны практического бизнеса, вызван целым рядом факторов:

1. Увеличением количества реализуемых товаров и расширением их ассортимента, усложнением их конструкции, повышением информированности потребителей о своих правах. Такой рост физического перемещения товаров не может не вызвать, даже по субъективным причинам, увеличения количества товаров, отправляемых конечным потребителем по ошибке, а следовательно, ведущим к возвратам;

2. Увеличением числа операций и видов деятельности в рамках управления обратными материальными потоками. В прошлом, значительная часть операций с обратными потоками сводилась к их физической утилизации. Но потери от такого способа избавления от обратных потоков в настоящее время крайне обременительны для бизнеса. Кроме того, растут и экологические требования со стороны различных государственных органов и гражданского общества к экологичности подобных операций, что делает процесс утилизации нежелательным.

3. Стремительный рост продажи товаров через Интернет, что в перспективе может повысить процент возвратов до 40 % для некоторых каталогов и розничных Интернет-продавцов.

Если проанализировать данные из различных мировых источников, то можно вывести средний процент возврата потребителями своих покупок, который составляет 7 %. Для некоторых видов процент возврата продукции может составлять:

- книжная продукция 10–15 %;
- компьютеры и комплектующие – 10–18 %;
- одежда – 30–40 %;
- продукция массового потребления – 5–15 %;
- товары, купленные через Интернет – 20–80 % [6].

Перед компаниями, торгующими через Интернет, очень остро стоит вопрос эффективной организации обратных потоков и сокращения возникающих в связи с этим транзакционных затрат.

4. Увеличиваются затраты компаний на простое захоронение возникающих отходов;

5. Повышение требований со стороны государственных органов и общественности к экологичности производства и процесса распределения товаров.

Масштабы обратной логистики в мировой экономике очень значительны. Считается, что затраты на обработку обратных потоков достигают 4–6 % общих логистических издержек. Конечно же, большую часть возврата продукции инициируют потребители.

Соответственно, эффективно организованная обратная логистика, как в части управления возвратами товаров поставщика (изготовителям), так и в части переработки или повторного использования ресурсов, может принести вполне ощутимые выгоды [3]:

1. Для розничной торговли: увеличение прибыли за счет «повторных» продаж и снижения уровня дисконтирования за счет предоставления новых товаров взамен непроданных и плохо продаваемых. Магазины, особенно розничные торговые сети, могут договориться с поставщиками о возврате плохо продаваемых или залежавшихся товаров. Доплатив, ритейлер может получить новый товар вместо старого: таким образом, ему не придется платить за всю партию нового товара, и он «выгадает» место на складе, избавившись от плохо реализуемой продукции. Поставщик, в свою очередь гарантирует долгосрочные партнерские отношения с торговыми точками, обеспечив их лояльность

2. Хорошая репутация, заработанная посредством социально ориентированной политики, может принести прибыль, как в прямом, так и в переносном смысле.

3. Снижение затрат может быть результатом уменьшения операционных издержек. Множество продуктов и единиц товара могут быть легко возвращены в сферу реализации. И хотя процесс возврата создает дополнительные издержки, нужно помнить, что каждый товар или его часть, который может быть вновь возвращен в продажу – это продукт, который не надо снова производить!

Эффективная обратная логистика также позволяет снизить издержки на хранение и обслуживание складских запасов. Управление возвратом помогает снизить затраты на поддержание экологии и утилизацию. Кроме того, эффективно организованная обратная логистика вносит свой вклад в управление взаимоотношениями с клиентом. Информация о том, почему клиент вернул вещь, может быть использована для дальнейшего усовершенствования продукта, что снижает вероятность последующих возвратов.

4. Усовершенствование обратной логистики может повысить оборачиваемость активов. В терминах теории управления товарными потоками, возвращенные товары ничем не отличаются от новых поступлений. Возвращенные товары – это активы, с точки зрения самой товарной базы. Таким образом – принимая возвращаемые товары, формально, Вы наращиваете активы.

Следует отдельно отметить, что операции обратной логистики могут быть эффективными, только если они тесно интегрированы с процессами прямой логистики. Использование логистических концепций и методов, отработанных на практике позволяет правильно строить логистическую цепь движения товаров

не только в прямом, но и обратном направлении. Для предприятия, осуществляющего доставку продукции, возвратная логистика тесно увязывается с уровнем обслуживания клиентов и уровнем клиентского сервиса. Для предприятия получателя возврат товаров тесно связан с входным контролем качества и активированием претензий к поставщиком.

Несмотря на значимость обратных потоков в экономике, о чем было сказано ранее, можно очертить ряд причин, по которым большинство поставщиков (изготовителей) не уделяют необходимого внимания операциям по обработке подобных потоков:

1. Обратная логистика или логистика обратных потоков воспринимается руководством компаний как источник дополнительных затрат для фирмы, в то время как эффективно организованная деятельность по возврату может стать не только инструментом снижения логистических издержек, и источником дополнительной прибыли за счет улучшения качества обслуживания клиентов.

2. Зачастую затраты на обратную логистику трудно идентифицируются, а, следовательно, и точному измерению;

3. Величина обратных потоков по всем товарным группам в целом, и по отдельным категориям очень трудно прогнозировать, а количество возвращаемых товаров и сроки его возврата практически невозможно предугадать, что затрудняет управление обратными потоками и запасами для компании;

4. Фирмы при прогнозировании возвратных потоков стараются учитывать только бракованные товары или пересорт, плохо учитывая товары-неликвиды или устаревшие товары. Тем уделяется еще меньшее внимание. Из-за этого упущения в управлении неправильно рассчитывается объем возвратных потоков.

5. Процесс контроля и регулирования обратных потоков намного сложнее чем управление прямыми материальными потоками, из-за того что они менее изучены, плохо структурированы и их качество и направления использования сильно различаются.

6. Отсутствие необходимого оборудования, персонала и инфраструктуры для организации системы контроля возвратных потоков. Особенно остро стоит проблема кадрового обеспечения обработки обратных потоков.

Таким образом, можно сделать вывод, что обратная логистика на текущем этапе явно выделяется в качестве отдельной области логистики, но её теоретические основы и практическая значимость пока ещё не достаточно понятны для большинства предприятий. Следовательно, на данный момент основной задачей обратной логистики является дальнейшее формирование в качестве самостоятельной области логистики, построенной на основании уже имеющихся практических данных, которые динамично обновляются и дополняются.

Список использованной литературы

1. Барняк Ю. Возвратная логистика: новый центр прибыли [Электронный ресурс] / Ю. Барняк. – Режим доступа: <http://www.lobanov-logist.ru/index.php?newsid=5145>.

2. Зуева О.Н. Реверсивная логистика в управлении запасами / О.Н. Зуева // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2009. – № 1 (63). – С. 91–96.

3. Калашников С. Применение модели возврата товаров с использованием средств реверсивной логистики [Электронный ресурс] / С. Калашников, Я. Монин. – Режим доступа: http://www.logistika-prim.ru/sites/default/files/logistics_0514_29-31.pdf.

4. Лазарев В.А. Реверсивная логистика – логистика возвратных и обратных потоков / В.А. Лазарев, И.А. Кулькова // Управленец. – 2014. – № 5 (51). – С. 54–61.

5. Терентьев П.А. Классификация и модели логистики возвратных потоков / П.А. Терентьев // Логистика сегодня. – № 4 (40). – 2010. – С. 242–251.

6. Шахназарян С.А. Проблема определения понятия «возвратная логистика» и её роли в управлении цепями поставок / С.А. Шахназарян, С.В. Потапова // Известия Уральского государственного экономического университета. – № 2 (46). – 2013. – С. 39–45.

7. Pollock W. K. Using Reverse Logistics to Enhance Customer Service and Competitive Performance / William K. Pollock // Reverse Logistics Magazine. – 1007. – Nov/Dec. – P. 12–16.

Информация об авторе

Холмовский Станислав Геннадьевич – кандидат экономических наук, доцент кафедры логистики и коммерции Байкальского государственного университета 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: staskhol@mail.ru.

Author

Kholmovsky Stanislav Gennadievich – candidate of Economics, associate Professor of the Department of logistics and Commerce, Baikal State University 664003, Town of Irkutsk, 11, Lenin str., e-mail: staskhol@mail.ru.