

Область непознанного, неведомого
значительно обширнее суммы
накопленных человечеством знаний.
В. И. Вернадский

ИЗВЕСТИЯ



Уральского государственного экономического университета

№ 2 (46)
2013



iSkysoft
PDF Editor

Редакционная коллегия

Главный редактор

М. В. Фёдоров

д-р экон. наук,
д-р геол.-минерал. наук

Заместитель главного редактора

В. П. Иваницкий

д-р экон. наук

Ответственный секретарь

Н. М. Сурнина

д-р экон. наук

Члены редколлегии:

Е. Г. Анимица, д-р геогр. наук; **В. Г. Благодатских**, д-р ист. наук; **Х. З. Брайнина**, д-р хим. наук;
Н. Ю. Власова, д-р экон. наук; **В. М. Камышов**, д-р хим. наук; **А. А. Мальцев**, д-р экон. наук;
М. С. Марамыгин, д-р экон. наук; **Р. М. Нижегородцев**, д-р экон. наук;
Т. С. Орлова, д-р филос. наук; **Э. В. Пешина**, д-р экон. наук; **Г. Б. Пищиков**, д-р техн. наук;
Е. В. Попов, чл.-кор. РАН, д-р экон. наук, д-р физ.-мат. наук; **Л. Г. Протасова**, д-р техн. наук;
Ю. К. Саранчин, д-р филос. наук; **А. Н. Семин**, чл.-кор. РАСХН, д-р экон. наук; **К. П. Стожко**, д-р ист. наук;
А. И. Татаркин, академик РАН, д-р экон. наук; **В. В. Уфимцев**, д-р социол. наук

Международный совет журнала

Я. Вайнберг, профессор (Германия); **П. Лихи**, профессор (США);
К. Мерсье-Сюисса, профессор (Франция); **Р. М. Нуреев**, профессор (Россия);
К. Рихтер, профессор (Германия)

Учредитель: ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий,
в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций
на соискание ученой степени доктора и кандидата наук

Включен в Российский индекс научного цитирования

Основан в 1999 г.

Свидетельство о регистрации средства массовой информации
ПИ № ФС77-49743 от 15 мая 2012 г.

Подписной индекс Агентства Роспечати: 72059



iSkysoft
PDF Editor

© Уральский государственный экономический университет, 2013

ШАХНАЗАРЯН Сергей Альбертович

Соискатель кафедры коммерции, логистики и экономики торговли

Уральский государственный экономический университет
620144, РФ, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45
Контактный телефон: (922) 222-07-70
e-mail: serg_shach@mail.ru



ПОТАПОВА Светлана Викторовна

Кандидат экономических наук, доцент кафедры
коммерции, логистики и экономики торговли

Уральский государственный экономический университет
620144, РФ, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45
Контактный телефон: (343) 221-27-75
e-mail: svetlanavp@bk.ru

Проблема определения понятия «возвратная логистика» и ее роли в управлении цепями поставок

Ключевые слова: возвратная логистика; обратная логистика; реверсивная логистика; возврат товаров; вторичная переработка.

Одна из актуальных проблем современной российской научной литературы – отсутствие четкого представления о том, что подразумевается под тем или иным иностранным определением, что связано с так называемыми «трудностями перевода», когда одно понятие можно перевести по-разному. Рассматривается проблема определения понятия «reverse logistics», а также роль данного направления логистики в управлении цепями поставок.

В настоящее время широкий интерес экономистов вызывает такое направление логистики, как возвратная логистика. Это связано с тем, что российским компаниям всё чаще приходится сталкиваться с проблемой возвратов от покупателей, которые становятся более образованными в области прав потребителей. Согласно традиционной точке зрения на логистику, товары не должны возвращаться на склад, однако процесс возврата происходит, и для многих компаний его организация – большая проблема. Ошибка в том, что возвратная логистика не добавляет ценности, приносит убытки и оказывает на производителей и ритейлеров ненужное финансовое давление. Пока многие компании считают возвратную логистику своей второстепенной функцией. Немногие компании выделили отдельные ресурсы и персонал для управления в полном объеме процессами возврата. Вместе с тем за операциями возврата продукции стоят сложный контроль запасов, управление информацией, учет стоимости и процесс утилизации, и всё это требует серьезного отношения к функциям возвратной логистики.

Другой сложностью и ошибкой в организации возвратной логистики является то, что почти все цепи поставок изначально проектируются как «прямая» логистика [1].

В зарубежной литературе основным термином, характеризующим движение товаров от покупателей к производителю, является «reverse logistics». На русский язык данный термин переводится по-разному:

- реверсивная логистика;
- возвратная логистика;
- обратная логистика.

В зависимости от перевода устанавливается область научных знаний, в которой применяется данное определение.

Прежде чем мы определим, какой смысл вкладывается в понятие «возвратная логистика» в зарубежной практике, необходимо уточнить, что же вообще ученые понимают под понятием «логистика». Так, данное понятие определяется Советом логистического менеджмента США следующим образом: «Логистика – это процесс планирования, осуществления и контроля эффективности движения потоков сырья, полуфабрикатов, готовой продукции и сопутствующей им информации от точки происхождения до точки потребления с целью удовлетворения потребительского спроса» [2]. Возвратная логистика включает в себя те же действия, но осуществляемые в обратном порядке. Таким образом, возвратная логистика – это процесс планирования, осуществления и контроля эффективности движения потоков сырья, полуфабрикатов, готовой продукции и сопутствующей им информации от точки потребления до точки происхождения с целью уценки или правильной утилизации. Однако более корректным можно признать такое определение: «Возвратная логистика – это 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». Следует помнить, что это больше, чем многообразная тара и упаковка, отправляемые на повторную переработку или использование. Изменение способа упаковки с целью уменьшения затрат упаковочного материала или снижения затрат энергии и загрязнений от транспортировки – важные направления деятельности, но они могут представлять «второстепенную задачу в общей массе проблем, решаемых возвратной логистикой» [2. С. 12].

Тем не менее за рубежом понятию «возвратная логистика» дают и другие определения – от простого «обработка возвратов» («Multichannel Merchant Magazine») до более сложного – «логистический процесс удаления новых или использованных товаров от начальной точки в цепи поставок по причине возврата от покупателей, переполнения складов, устаревания или с целью перераспределения с помощью правил распределительного менеджмента, результатом которого является увеличение срока полезного использования товара» («Wikipedia»).

В дискуссии, как говорится, «ставит точку над *i*» Ассоциация возвратной логистики (США), которая определяет данное понятие так: «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». Члены Ассоциации считают, что «такие понятия, как „послепродажная логистика“, „ретрологистика“ и „послепродажная цепь поставок“ являются синонимами термина „возвратная логистика“» [3. Р. 12], а возвратная логистика напрямую связана с жизненным циклом продукции. В подтверждение сказанному ниже приведена схема взаимосвязи «прямой» и возвратной логистики в контексте жизненного цикла продукта (см. рисунок).

Одним из ключевых критериев отнесения обратного потока к возвратному является также наличие товаров или материалов, движущихся в обратном направлении. Возвратная логистика включает в себя обработку товаров, возвращаемых по причине повреждения, сезонности спроса, с целью пополнения запасов, утилизации отозванных товаров и излишков продукции. Кроме того, в нее входят программы по переработке, устранению опасных материалов, утилизации устаревшего или вышедшего из строя оборудования, а также программы по восстановлению основных средств [4. Р. 12].

Определение Ассоциации охватывает все виды деятельности, которые можно отнести к возвратной логистике. В жизни и зарубежные, и отечественные исследователи, давая определение возвратной логистике, заостряют внимание на одном ее направлении.

Жизненный цикл продукта

Цепь поставок			Послепродажная цепь поставок
«Прямая» логистика			Возвратная логистика
Разработка нового продукта	Управление материальными потоками	Производство и сбыт	Послепродажное обслуживание клиентов
Разработка проекта	Отношения с поставщиками	Сбор микросхем	Служба поддержки клиентов
План создания проекта	Планирование	Сборка блоков продукта	Ремонтная база
Разработка интегральной схемы решения поставленной задачи	Снабжение	Серийное производство	Логистические услуги
Проект механической конструкции нового продукта	Планирование и учет запасов	Сборка изделий	Техническое обслуживание в условиях эксплуатации
Проект построения микросхем продукта	Производство компонентов	Настройка изделий	Внутрискладские перевозки
Создание прототипов		Окончательное тестирование	Организация процесса замены запасных частей
Внедрение нового продукта		Продажа клиенту	Управление возвратами
		Клиент	Управление замещениями
		Доставка продукции	Подготовка товаров к выбытию из использования
			Завершающее обслуживание
			Управление IT-процессами
			Переработка
			Ремонт
			Диагностика
			Управление продажами уцененных товаров
			Управление активами
			Природные ресурсы
			Устойчивое развитие системы возвратов

Схема взаимосвязи «прямой» и возвратной логистики в контексте жизненного цикла продукта [5]

Трактовка термина зарубежными авторами и наиболее близкая им точка зрения отечественных ученых сведены в таблицу, приведенную далее.

По мнению авторов статьи, возвратная логистика – это процесс возвращения из сферы потребления в сферу производства товарно-материальных ценностей, которые могут быть подвергнуты повторному использованию и ремонту. Включает в себя не только возврат товаров, но и движение следующих товарно-материальных ценностей:

- пустые паллеты, контейнерные тележки и другая тара для упаковки единичных изделий и товаров, требующих соблюдения специальных температурных режимов (например, термочехлы);
- использованная упаковка, возвращаемая для повторного использования, переработки или уничтожения;
- запасные части;
- товары, отправленные в ремонт, и товары, возвращаемые из ремонта;
- перемещение торгового и офисного оборудования;
- вторичные ресурсы и отходы.

Трактовки термина «возвратная логистика»

Зарубежные авторы	Российские авторы	Общие черты и особенности
<p>Возвратная логистика – широкое понятие, охватывающее логистический менеджмент и деятельность по снижению и устранению опасных и неопасных потерь товаров и тары. Она означает обратное распределение, т. е. движение товаров и информации в направлении, противоположном тому, в котором ведется нормальная логистическая деятельность. Обратное распределение определяется как «процесс, посредством которого компания собирает свои использованные, поврежденные и просроченные продукты и/или упаковки у конечных пользователей» [1. С. 92]</p>	<p>Возвратная логистика – это «процесс перемещения продукта из точки его потребления через звенья цепи поставок к точке происхождения с целью восстановления его ценности или обеспечения правильной утилизации продукта, а также усилия, направленные на недопущение или снижение возвратных потоков» [6]</p>	<p>Возвратная логистика представляется как процесс организации перераспределения товаров от точки потребления до точки происхождения. При этом возврат производится только для тех товаров, которые были ранее реализованы данными компаниями. Определения данной группы ориентированы на экономический аспект возвратной логистики</p>
<p>Обратная логистика как явление, противоположное прямой логистике, представляет собой «процесс планирования, реализации и контроля производственных и эффективных по затратам потоков сырья, запасов незавершенного производства, готовой продукции и связанной с ними информации, перемещающихся от точки потребления до точки их происхождения в целях восстановления их ценности или правильной утилизации» [7. С. 74–75]</p>	<p>Реверсивная логистика – «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 ценности и правильной утилизации» [8. С. 108]</p>	<p>Возвратная логистика представляет собой процесс движения товаров и тары от различных групп потребителей к разным группам производителей, т. е. подразумевается возврат не только «своих» товаров, но и товаров других производителей с целью их восстановления или правильной утилизации. Данная группа определений представляет процесс возвратной логистики более широко, так как в ней начинается прослеживаться экологический аспект</p>
<p>Возвратная логистика – «это виды деятельности, предназначенные для недопущения возврата продукции, для сокращения объемов материалов в системе прямого перемещения, чтобы меньший поток материала шел и в обратном направлении, и для обеспечения повторного использования и повторной переработки материалов» [9. С. 340]</p>	<p>Логистика возвратных потоков заключается «в управлении потоками сырья, незавершенного производства, упаковок 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» [10. С. 242]</p>	<p>Учитывается не только экономическая, но и экологическая значимость возвратной логистики; рассматривается возможность совмещения этих двух аспектов путем использования вторичного сырья для производства новой продукции</p>

В общемировом масштабе затраты на возвратную логистику составляют 4–6% общих логистических издержек. Конечно же, большую часть возврата продукции инициируют потребители. Если проанализировать данные из различных мировых источников, то можно вывести средний показатель возврата потребителями своих покупок, который составляет 7%. В некоторых отраслях возврат 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.

Из приведенных выше данных вывод можно сделать только один: возвратная логистика является важной функцией цепи поставок и требует к себе особого отношения со стороны компаний и их логистического менеджмента. Многие еще не осознали, что при грамотном управлении возвратными потоками можно получить дополнительную прибыль и, соответственно, существенно снизить процент возвращаемой продукции.

Причины, вследствие которых в российских компаниях либо вообще не представляют, что такое «возвратная логистика», либо фрагментарно используют ее по мере необходимости, следующие.

1. По заявлениям некоторых компаний, доля возвратов колеблется от 4 до 7%, что для них весьма приемлемо, а с учетом высокой маржинальности тех же российских ритейлеров лучшим и самым легким способом при возврате для них является простая продажа такого товара по сниженным ценам.

2. Низкий процент возвратов продукции в российских компаниях объясняется недостаточной грамотностью российского потребителя в вопросах защиты своих прав и, соответственно, использованием этой безграмотности продавцами, которые очень часто неправомерно отказывают покупателю в возврате товара. Сюда же можно добавить отсутствие либо нечеткие договоренности ритейлеров и поставщиков (производителей) по вопросам возврата продукции, что также является причиной нежелания продавца принимать возвращаемый товар от потребителя, так как продавцу в этом случае придется все издержки по возвратам нести самостоятельно.

3. Повсеместное использование серых схем движения товара по цепочке поставки (порой на момент появления товара к возврату организации, которая является по документам поставщиком или продавцом, уже не существует) [6].

Иногда розничные торговцы пользуются услугами специальных фирм, занимающихся распродажами. Эти фирмы выкупают непопулярные товары (за часть их первоначальной стоимости), которые поставщик отказывается забрать обратно, и перепродают их с большой скидкой.

Во избежание конфликтов между членами канала распределения условия возвратной логистики должны оговариваться заранее. Исследование, проведенное Исполнительным советом по реверсивной логистике, показывает, что предприятия США тратят несколько миллиардов долларов в год на погрузочно-разгрузочные работы, обработку и транспортировку возвращаемых товаров. По данным Центра логистики при университете Невады, в целом в розничной торговле покупатели возвращают около 6% товаров, причем у некоторых розничных предприятий, торгующих по каталогам или в Web, эта цифра доходит до 30–35% [11].

Помимо возвратов товаров существует еще одна область применения возвратной логистики – управление твердыми отходами, образующимися у населения и на предприятиях. Рассматривая данную область совместно с процессом осуществления возвратов продукции, можно добиться значительных успехов в снижении объемов образования и захоронения отходов. Кроме того, создание единой системы управления возвратами позволит напрямую соединить места образования отходов, которые могут

быть использованы в качестве вторичного сырья и предприятий, использующих вторичное сырье в качестве исходного материала.

Можно сделать вывод: возвратная логистика на текущем этапе явно выделяется в качестве отдельной области логистики, но ее теоретические основы и практическая значимость пока еще недостаточно понятны для большинства предприятий [12; 13]. Следовательно, на данный момент основной задачей возвратной логистики является дальнейшее формирование в качестве самостоятельной области логистики, построенной на основании уже имеющихся практических данных, которые динамично обновляются и дополняются.

Источники

1. Джонсон Д., Вуд Д. Ф., Вордлоу Д. Л., Мерфи-мл. П. Р. Современная логистика : пер. с англ. 7-е изд. М. : Вильямс, 2004.
2. Логистическая концепция и какие существуют основные концепции логистики. Режим доступа: <http://logsystems.ru/articles/logisticheskaya-kontseptsiya-i-kakie-sushchestvuyut-osnovnye-kontseptsii-logistiki>.
3. Pollock W. K. Using Reverse Logistics to Enhance Customer Service and Competitive Performance // Reverse Logistics Magazine. 2007. Nov/Dec.
4. Hawks K. What is Reverse Logistics? // Reverse Logistics Magazine. 2006. Winter/Spring.
5. What is Reverse Logistics? URL: <http://www.reverselogisticstrends.com/reverse-logistics.php>.
6. Барняк Ю. Возвратная логистика: новый центр прибыли. Режим доступа: <http://www.lobanov-logist.ru/index.php?newsid=5145>.
7. Лайсонс К., Джиллингем М. Управление закупочной деятельностью и цепью поставок : пер. с 6-го англ. изд. М. : ИНФРА-М, 2005.
8. Зуева О.Н. Реверсивная логистика в управлении запасами // Изв. ИГЭА. 2009. № 1 (63).
9. Управление цепями поставок : учеб. изд-ва Gower / пер. с 5-го англ. изд. ; под ред. Дж. Гатторны (ред. Р. Огулин, М. Рейнольдс). М. : ИНФРА-М, 2008.
10. Терентьев П. А. Классификация и модели логистики возвратных потоков // Логистика сегодня. 2010. № 4 (40).
11. Реверсивная логистика. Режим доступа: http://www.weblobby.ru/rozn15/reversivnaya_logistika.html.
12. Молленкопф Д. А., Клосс Д. Д. Скрытая ценность обратной логистики (Reverse Logistics). Режим доступа: <http://www.lobanov-logist.ru/index.php?newsid=464>.
13. Содержание концепции Supply Chain Management. Режим доступа: <http://www.logsystems.ru/articles/soderzhanie-kontseptsii-supply-chain-management>.



Научное издание

**Известия Уральского государственного
экономического университета**

№ 2 (46)
2013

Редакторы и корректоры:

М. В. Баусова,
М. Ю. Воронина,
Л. В. Матвеева,
Р. Д. Мочалова

Информация на английском языке

Е. А. Белоусовой

Технический редактор

А. А. Гребенщикова

Компьютерная верстка

А. А. Гребенщиковой

Издательство Уральского государственного экономического университета
620144, РФ, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта / Народной Воли, 62 / 45

Поз. 97. Подписано в печать 18.03.2013.

Формат 70 × 108 / 16. Уч.-изд. л. 13,94. Усл. печ. л. 15,58.

Тираж 500 экз. Заказ .

Отпечатано с готового оригинал-макета в типографии ООО «Полипринт»

620043, РФ, г. Екатеринбург, ул. Начдива Васильева, 1

Тел.: (343) 212-01-04 (05)



iskysoft
PDF Editor