

6. Декарбонизация экономики и энергетических систем [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://neftegaz.ru/>. – Дата доступа: 16.05.2023.

7. Декарбонизация в Республике Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://isans.org/>. – Дата доступа: 16.05.2023.

8. Биотопливо для создания устойчивых цепей поставок [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.msc.com/>. – Дата доступа: 16.05.2023.

УДК 656.064

*Железная Д. Н.*

*Научный руководитель: ст. преподаватель Томашева Е. В.*

## **ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ВОЗВРАТНЫМИ ПОТОКАМИ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ**

Возвратные материальные потоки считаются на данный момент относительно новым и перспективным направлением в логистике, которое получило свое развитие как стратегия, способная увеличить прибыльность компании в разы. Согласно традиционной точке зрения на логистику, товары не должны возвращаться на склад, однако процесс возврата происходит, и для многих компаний его организация – большая проблема. Как правило, это случается в силу существования ошибочного мнения, что возвратная логистика лишь приносит убытки и оказывает на производителей и ритейлеров ненужное финансовое давление. Однако за операциями возврата необходим контроль, подразумевающий отслеживание уровня запасов, управление информацией, учет стоимости и процесса утилизации. Именно оптимальная организация возвратных потоков позволит минимизировать издержки по ее управлению и положительно повлиять на прибыль организации.

Целью данной работы является определение принципов организации управления возвратными потоками в розничной торговле.

Поставленная цель предопределила решение следующих задач:

- определение понятия логистики возвратных потоков;
- установление видов возвратных потоков и причин их возникновения в розничной торговле;
- выявление принципов оптимальной организации управления возвратными потоками в розничной торговле.

**Актуальность выбранной темы** обусловлена увеличением объема реализуемых товаров, усложнением ассортимента, ростом информированности потребителей, повышением качества сервиса, что требует необходимости к изменению подходов к управлению возвратными потоками.

**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 [1].

Для того, чтобы понять, как логистика возвратных потоков может создавать дополнительную стоимость, необходимо изучить два важнейших компонента этого процесса, а именно – маркетинг и логистику, эффективное взаимодействие которых приносит компании дополнительную прибыль. С точки зрения маркетинга, эффективная возвратная логистика работает на бренд, имидж: она улучшает отношение клиента к качеству услуг и продуктов, поскольку способствует уменьшению рисков при покупке для клиента. Эффективная возвратная логистика выступает рекламой для компании, поскольку несет в себе информацию о ее социальной ответственности и стремлении работать на благо потребителя и окружающей среды.

С точки зрения логистики, управление возвратом чрезвычайно эффективно, так как быстро доставленные возвращаемые товары могут быть запущены заново в цепочку поставок: либо в их текущем состоянии, либо после соответствующей доработки. Таким образом, управление возвратами способствует повышению совокупной прибыли за счет того, что оно уменьшает затраты на списание товаров и их утилизацию, а также дает компаниям возможность использовать продукт повторно, что заведомо дешевле производства нового товара [2].

Визуально возвратные потоки в цепи поставок можно представить на общей схеме, изображенной на рисунке 1:

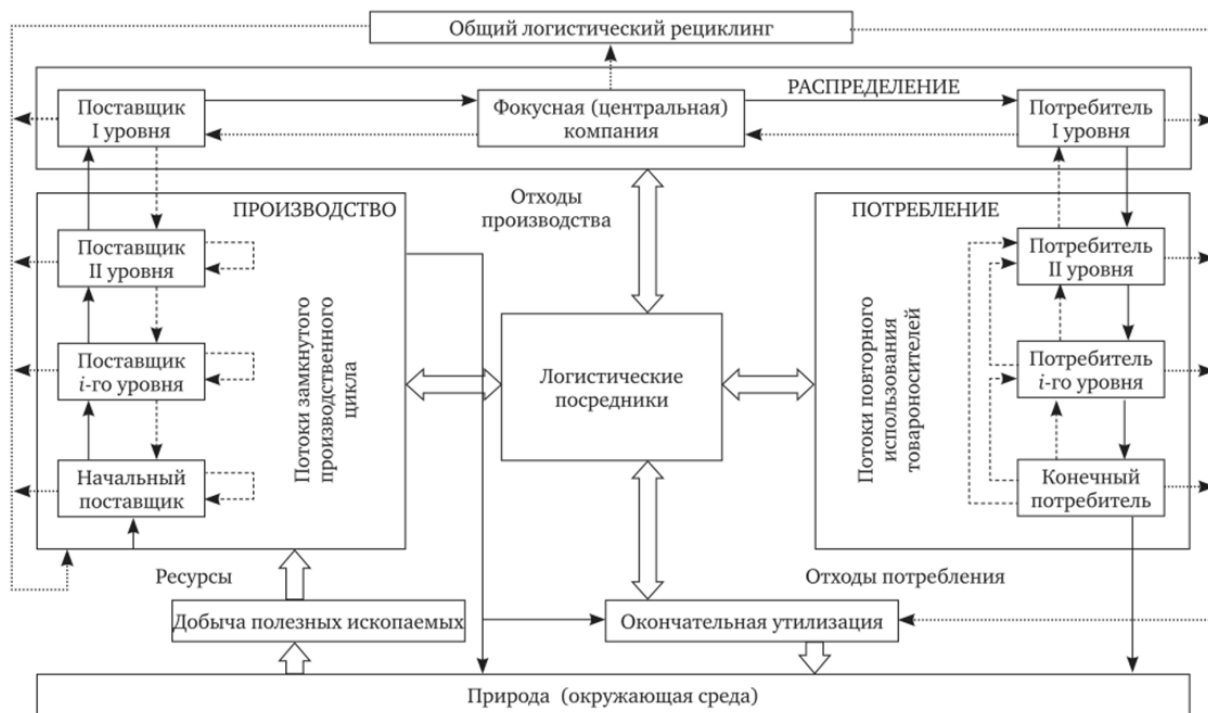


Рисунок 1 – Общая схема логистики возвратных потоков в цепи поставок [2]

На схеме материальные возвратные потоки отмечены пунктиром. Можно заметить, что возвратные потоки затрагивают всех участников цепи поставок, а взаимодействие посредством возвратных потоков может происходить не только между соседними звеньями. Возвратные потоки проходят внутри каждого звена, давая возможность перераспределять материалы либо товар лучшим образом. Например, в

каналах распределения к процессам управления возвратными товарными потоками относится транспортировка товара из магазина на центральный склад, хранение на складе и в дальнейшем возврат на полки магазина. Все эти операции сопряжены с логистическими издержками, в первую очередь, транспортными и складскими. На данном примере можно заметить, что управление возвратными материальными крайне важно для компании, которая стремится сократить свои логистические издержки.

Для лучшего понимания объектов, которые циркулируют в возвратной логистике, целесообразно ознакомиться с видами возвратных потоков. Одна из классификаций представлена д. э. н., профессором Уральского государственного экономического университета О. Н. Зуевой. В данной классификации потоки делятся по месту происхождения и по процессам управления ими. В зависимости от места происхождения потоки разделяют из сферы производства и сферы потребления.

В сфере производства возникают следующие виды потоков:

1. Товары, поставленные с нарушением условий договора либо ошибочно.
2. Товары ненадлежащего качества.
3. Товары, не проданные в срок по договору.
4. Товары, не пользующиеся спросом.
5. Товары устаревших моделей.

Для сферы потребления характерно возникновение таких потоков:

1. Товары со скрытыми производственными дефектами.
2. Использованные товары.
3. Повторное обращение товаров.
4. Повторное обращение тары и упаковки.

Также целесообразно объединять товары, входящие в состав возвратных потоков, в группы по свойствам ликвидности и кондиции. Таким образом, выделяют 4 группы:

1. Кондиционный и ликвидный товар. Такие продукты являются пригодными к употреблению, однако в силу обстоятельств не могут быть использованы в текущий момент времени в указанном месте. К их числу относятся товары, поставленные с нарушением условий поставки либо ошибочно.

2. Кондиционный и неликвидный. Такие товары также являются пригодными к употреблению, но не реализуются из-за временного и сезонного факторов, отсутствия спроса. К таким продуктам относятся товары, непроданные в срок по договору, сезонные товары, товары устаревшей модели или не пользующиеся спросом, товары с возможностью повторного обращения.

3. Некондиционный и ликвидный. Такие товары являются непригодными для употребления в текущем состоянии из-за определенных повреждений, однако после их устранения продукт может быть использован вновь: товары со скрытыми производственными дефектами, товары ненадлежащего качества либо поврежденные в процессе транспортировки.

4. Некондиционный и неликвидный. Как правило, такие товары подвергаются частичной переработке или полной утилизации: продукция с истекшим сроком годности.

Отнесение продукта к той или иной группе упрощает процесс определения дальнейшей работы с возникшим товаром возврата, что способствует ускорению принятия решений по вопросам управления возвратными потоками.

С интенсивными потоками возврата сталкиваются организации, занимающиеся торговлей. В связи с увеличением объема реализуемых товаров, усложнением ассортимента, ростом информированности потребителей, повышением качества сервиса возникает необходимость грамотного подхода к управлению такими потоками в розничной торговле.

При установлении принципов рациональной организации управления потоками в рознице целесообразно выявить наиболее частые причины их образования.

В последние годы потребитель стал более требователен к уровню обслуживания своих заказов. Для сохранения лояльности клиентов и выполнения их требований компаниям приходится принимать возвраты от конечных потребителей, возросшее число которых требует формирования политики приема возвратов и организации логистической системы обслуживания возвратных потоков. В частности, для розничной торговли характерны следующие причины возврата:

1. Задержки в поставках. В современных условиях сроки поставок довольно часто срываются. Некоторые покупатели отказываются от своих заказов в силу задержки товара, поскольку либо не нуждаются в своей покупке в момент получения товара, либо товар мог прийти в некондиционное состояние к моменту доставки. Таким образом, большая часть возвратных товарных потоков возникает из-за плохо организованной логистической сети.

2. Качество продаваемой продукции. В продажу могут попадать товары с дефектами, которые уже не способны удовлетворять покупательскую потребность надлежащим образом. В связи с этим такие товары отправляются непосредственно изготовителю или на утилизацию.

3. Товарный вид продукции. Зачастую потребители возвращают товар из-за нарушения целостности упаковки, ее плохого качества, визуальных дефектов товара. Такие нарушения могут возникать как в процессе транспортировки продукции, так и по вине самого розничного посредника.

4. Послепродажный сервис. Розничные магазины могут предлагать ряд услуг, касающихся замены либо ремонта предлагаемого ими товара. Однако такой сервис может быть плохо налажен, поэтому выполнение услуг осуществляется гораздо дольше, чем этого ожидал потребитель. В связи с этим может происходить полный отказ от продукта.

5. Возвратная тара и упаковка. Тара и упаковка могут быть возвращены производителю в неповрежденном виде и повторно использованы без ущерба для качества упаковки товара. Примерами возвратной тары служат стеклянные банки и бутылки, мешки из ткани, ящики, контейнеры, поддоны, коробки.

На основании классификации и причин образования возвратных потоков можно выделить принципы, которые могли бы оптимизировать процесс организации управления такими потоками в розничной торговле:

1. Если розничная сеть сталкивается с проблемой учета возвратных потоков, для упрощения данного процесса следует рассмотреть внедрение информаци-

онной системы, позволяющей не только отслеживать возвратные потоки, но и вести электронную документацию для более быстрого обмена данными с розничными точками. К числу таких платформ можно отнести SAP MDM (Master Data Management) и EDI (Electronic Data Interchange).

2. Реорганизация складских помещений для размещения возвратного товара. Для хранения таких товаров следует выделять отдельные зоны во избежание попадания неликвидных товаров на полки. Также для лучшего учета возвратов на складе можно нанять дополнительных специалистов.

3. Налаживание цепи поставок подразумевает более детальный отбор поставщиков и способов доставки товара. Данные мероприятия позволят сократить сроки поставки и тем самым уменьшить размер ликвидных возвратных потоков.

4. Если сеть сталкивается с интенсивными возвратными потоками, рационально выделить специальное подразделение, занимающееся послепродажным сервисом. В его обязанности входит не только работа с приемом и передачей товара поставщику, но и осуществление ремонта, устранение причин некондиционности товара на месте.

5. Усиление контроля при приемке товара поможет выявить факт брака уже на данном этапе. Также отслеживание данного процесса позволит определить момент порчи товара. Ущерб может быть получен во время отгрузки от поставщика, при транспортировке либо приемке. Определение виновного лица в свою очередь упрощает организацию дальнейшей работы с возвратным товаром.

6. Определение состояния товара по степени ликвидности и кондиции также позволяет сократить время на организацию с возвратом и определить дальнейший способ работы с ним.

7. Организация работы с приемом тары и ее повторное использование позволяет сокращать расходы на упаковку, оказывает положительное влияние на экологию и в целом экономически выгодно.

Несмотря на то, что возвратная логистика является новым направлением, как показывает практика, она успела получить широкое применение в торговле. Возвратные потоки существовали всегда, но сегодня их объем настолько велик, что к управлению ими требуется подходить рационально и эффективно. Грамотная организация управления может способствовать снижению затрат, налаживанию отношений с потребителями и повышению конкурентоспособности как продукции, так и самой торговой организации.

#### **Список цитированных источников**

1. Оптимизация возвратных товарных потоков в управлении цепями поставок [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studwood.net/1638403/tehnika/teoriya>. Дата доступа: 14.05.2023.

2. Скрытая ценность обратной логистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://logists.by/library/distribution-sales-exports/skrytaya-cennost-obratnoy-logistici>. Дата доступа: 14.05.2023.