

4. Логістичний менеджмент: конспект лекцій для студентів спеціальності «Міжнародні економічні відносини» усіх форм навчання / укл. Л.Л. Ковальська. Луцьк: РРВВ Луцького НТУ, 2016. 176 с. – С. 19–20.

5. Смирнова Н.В. Сутність і значення логістичної діяльності в системі менеджменту організації // Науковий вісник Ужгородського національного університету / Випуск 20, частина 3, 2018 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/20_3_2018ua/14.pdf

6. Епіцентр побудує логістичний центр у Хмельницькому – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://lb.ua/economics/2023/05/19/556141_epitsentr_pobuduie_logistichniy_tsentr.html

7. Ukrainian council of shopping centers – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ucsc.org.ua/kak-rabotaet-epicentr-v-usloviyah-vojny/>

8. Асоціація ритейлерів України – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://rau.ua/novyni/novini-partneriv/biznes-grupa-epitsentr-k/>

Робота виконана під науковим керівництвом д-ра екон. наук, професора
МАЗАРАКІ А. А.

АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ РЕВЕРСИВНОЇ ЛОГІСТИКИ НА ПІДПРИЄМСТВІ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

ГАЗУКА М., 1 курс ФТМ ДТЕУ,
спеціальність «Підприємництво та торгівля»,
освітня програма «Логістика та управління ланцюгами постачання»

Стаття присвячена дослідженню практики організації реверсивної логістики на підприємствах. Проаналізовано процеси реверсивної логістики на ТОВ «Епіцентр К».

Ключові слова: логістика, реверсивна логістика, логістичні послуги, ТОВ «Епіцентр К».

The article is devoted to the study of the practice of organizing reverse logistics at enterprises. The processes of reverse logistics at the enterprise «Epicenter K» are analyzed.

Keywords: logistics, reverse logistics, logistics services, Epicenter K.

Актуальність теми. На сьогоднішній день, зворотна логістика являється невід’ємною складовою будь-якого ланцюга поставок незалежно від його специфіки. Хоча ще донедавна більшість вітчизняних підприємств взагалі нехтували можливостями реверсивної логістики та намагались відокремити себе від зворотних потоків товарів. Втім реверсивна логістика за своєю сутністю цілком справедливо може прирівнюватися до «прямої» логістики, оскільки кожна з них спрямована на мінімізацію сукупних витрат та створення доданої цінності в ланцюгу поставок. Тому розвиток зворотної логістики на підприємствах України є важливим напрямком підвищення ефективності та результативності їх діяльності.

Метою статті є дослідження основних етапів організації реверсивної логістики на підприємствах роздрібною торгівлі, в тому числі ТОВ «Епіцентр К».

Проблемам реверсивної логістики у вітчизняній науковій літературі приділяється незначна увага. Окремі питання стосовно визначення обернених матеріальних потоків, принципів управління ними, концептуальних положень екологічної логістики тощо розглянуті в наукових публікаціях Є.В. Крикавського [1].

Деякі питання використання вторинної сировини та рециклінгу відходів, впровадження інноваційних технологій у цій сфері розглядалися М.Ю. Григорак, Ю.М. Чичкан-Хліпковкою [2] та іншими вченими [3, 4, 5].

Поняття «реверсивна логістика» являє собою один із вагомих елементів управління, запасами. Наприклад, коли компанія формує уже використані або ж прострочені товари у кінцевих споживачів, то відбувається так званий зворотний розподіл запасів. Науковці Р.Р. Murphy та R. F. Poist у 1989 році були одними з перших, які висвітлили поняття «реверсивний розподіл» та по суті сформулювали базову концепцію реверсивної логістики [4, с.177].

На наш погляд визначення поняття реверсивна логістика, яке надала М.Ю. Григорак є найбільш вдалим. У своєму дослідженні вона довела, що реверсивна логістика – це процес повернення зі сфер споживання і повернення у сфери виробництва та утилізації товарно-матеріальних цінностей, які можуть бути піддані перепродажу, повторному використанню, ремонту, а в разі неможливості здійснення зазначених дій – їх правильній утилізації [5]. Простіше кажучи повернення товарів від споживача постачальнику/виробнику називають реверсивною або зворотною логістикою.

Нижче представлена більш детальна схема реверсивного логістичного матеріального потоку (рис. 1).

Як видно з рис. 1 реверсивний логістичний матеріальний потік відбувається наступним чином: вихідна точка споживач, далі продукція переміщується на спеціальні пункти розподілу та продажу товарів, далі відбувається безпосереднє виробництво товарів, а кінцева точка – постачальник сировини. Між другим і третім процесом відбувається так зване складування готової продукції, а на передостанньому етапі і до кінцевого – складування запасів. Як показує досвід різних підприємств, саме невідповідність товару вимогам, дефект продукції, некомпетентність працівників, закінчення терміну придатності, порушення умов поставки – основні причини зворотного логістичного потоку.

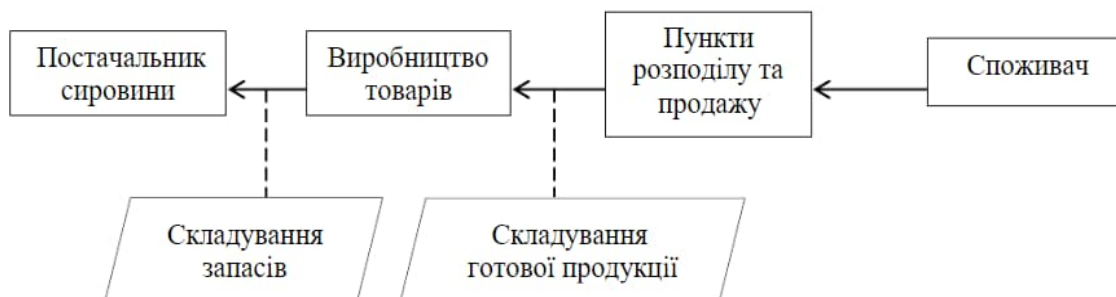


Рис. 1. Схема руху реверсивного логістичного матеріального потоку

Джерело: складено на підставі [1, с. 438]

Основною метою зворотної логістики являється забезпечення раціонального управління ланцюгами зворотних поставок та зменшення кількості здійснення обернених потоків. Для досягнення поставленої мети використовують різноманітні методи удосконалення елементів ланцюгу поставок (від постачальників сировини до посередників, які безпосередньо доставляють готову продукцію споживачу).

Розглянемо компоненти витрат реверсивної логістики. Так як реверсивний потік спрямований обернено до прямого потоку, розгляд витрат слід починати з кінця логістичного ланцюга, тобто з моменту повернення. Це повернення може бути здійснене за кошти споживача або клієнта, який бажає повернути товар, або ж за рахунок коштів компанії, що приймає зворотний потік. При цьому повернення може бути спрямоване як до компанії, що була продуцентом відповідного прямого потоку, так і до компанії, що буде поновлювати, переробляти, перепродавати, рециркулювати або утилізувати повернені товари. Витрати, що

супроводжують процес переміщення реверсивного потоку, назвемо транспортними витратами. Відповідно до них, потрібні витрати на інформаційне супроводження процесу перевезення (переміщення), витрати на комунікацію. Звісно, цей етап обробки оберненого потоку неможливий без втручання людей, що приймають запит на повернення, обробляють інформацію щодо причин цього, організують процес прийняття до перевезення, саме перевезення та організаційно супроводжують повернені товари, доки вони є вантажем. Далі, залежно від обраного методу поводження зі зворотним потоком, можливі витрати на ремонт, перепродаж за зниженою ціною, переробку, розкомплектацію, утилізацію, захоронення тощо. Усі ці витрати можна віднести до виробничих витрат реверсивної логістики, оскільки вони передбачають переробку вхідного матеріального потоку (повернених товарів) у інші товари та/або відходи. Оскільки операція транспортування переходить у виробничий процес, виникає потреба у зберіганні на різних етапах – первинного поверненого товару, переробленого поверненого товару – та на можливих проміжних стадіях виробничого процесу. За потреби у додаткових матеріалах, компонентах та обладнанні для виробничого процесу витрати на ці елементи також мають бути враховані. Після доведення повернених товарів до стану, у якому можливе подальше їх просування (до полиць магазинів, на склад, на полігон побутових відходів тощо), можлива потреба у повторному транспортуванні з відповідними витратами у тому числі й на інформаційний потік та заробітну плату супроводжуючого ці процесу персоналу. На цьому етапі логістичний процес, пов'язаний з реверсивним матеріальним потоком на мікрорівні, закінчується. [5].

Розглянемо реверсивні потоки, що можуть генеруватися логістичним ланцюгом «Постачальник – Виробник – Споживач» (табл. 1).

Таблиця 1

Реверсивні потоки логістичного ланцюга

Приймач потоку									
	Елемент системи	Постачальник сировини	Виробник	Споживач	Підприємство з продажу оцінених товарів	Ремонтне, сервісне підприємство	Благодійна організація, місце для благодійності	Підприємство з поводження з відходами	Підприємство вторинної переробки
Джерело потоку	Постачальник сировини				2, 4, 5	2	2, 4, 5, 6	1	5, 6
	Виробник	3, 8, 9							
	Споживач		3, 8						

1. Товари (сировина), оцінені як відходи. 2. Товари (сировина) з вадами, не оцінені як відходи. 3. Товари (сировина), які повертають до попередньої ланки згідно з договірними умовами або законодавством. 4. Товари (сировина), що втратили свою цінність для певної ланки, але не оцінені як відходи. 5. Товари (сировина), що оцінені як морально застарілі (але не відходи). 6. Товари (сировина), продаж або використання яких є недоцільним, але не оцінені як відходи. 7. Товари (сировина), що можуть бути прийняті до вторинної переробки. 8. Товари (сировина), доставлені помилково. 9. Повернення тари (упаковки).

Джерело: складено на основі [5]

Що стосується практики організації реверсивної логістики гіпермаркету Епіцентр К, то варто відмітити, що грамотне проведення оптимізації цього процесу дозволяє покращити клієнтський досвід, робить бізнес конкурентоспроможним, знижує ризики та додає цінності послугам магазину. Після продажний сервіс гіпермаркету Епіцентр К іноді передбачає повернення товарів. Наприклад, покупець отримав бракований продукт, або товар йому не підійшов. Продавець має організувати доставку продукції на склад, перевірку, ремонт (якщо

це можливо) або утилізацію. Тож зворотна логістика – це всі операції, що пов’язані з поверненнями замовлень та повторним використанням продуктів чи матеріалів.

Оптимізована реверсивна логістика вигідна для ритейл-бізнесів. Сучасні споживачі більшість покупок роблять в інтернеті. Тож прибуток підприємств системи e-commerce зростає. Правильно організована й спланована логістика повернень здатна суттєво зменшити витрати. Клієнти, які купують у інтернет-магазинах, часто повертають речі, які не підійшли. У порівнянні з підприємствами офлайн торгівлі, перші витрачають значно більше коштів на роботу з поверненнями. Без ефективного процесу організації, обробки, доставки повернення, управління цим процесом може бути дорогим. Запобігти цьому дозволить прозора та справедлива політика повернення. Більше людей куплять товари в інтернет-магазині, якщо знають, що можуть легко повернути речі, які не підійшли. Коли товар повертається на склад, ефективний процес з використанням сучасних цифрових технологій знову заощаджує гроші [6].

Нижче в табл. 2 наведено загальні етапи організації реверсивної логістики в гіпермаркеті Епіцентр К.

Технологія контролю запасів дозволяє відстежувати повернені товари та скорочує час, необхідний для повторного надходження товару на склад. Тому товари можна швидше перепродати, оптимізувати складські площі та звести до мінімуму відходи та залишки продукції. Відсутність проблем під час повернення товарів підвищує задоволеність клієнтів, як наслідок, і рівень утримання покупців. У довгостроковій перспективі це здатно суттєво вплинути на прибутки бізнесу. Якщо у людини є негативний досвід повернення, годі чекати, що вона знов прийде за покупками. Компанії, що мають налагоджені процеси зворотної логістики, випереджають своїх конкурентів.

Таблиця 2

Загальні етапи організації реверсивної логістики в гіпермаркеті Епіцентр К

Назва етапу	Характеристика
Обробка повернень	Включає такі процеси: оцінка стану та зовнішнього виду товару; дозвіл на транспортування у зворотному напрямку; відвантаження; рішення про повернення грошей або заміну. Цей етап необхідний, коли споживач висловив бажання повернути покупку, у товарів закінчився термін придатності, накопичились залишки, тара/упаковка готові до нового використання
Визначення подальших дій	Після того, як стан виробу було оцінено, слід встановити, куди його потрібно відправити, чи можна його повторно продати, чи потрібен ремонт. Якщо товар не підлягає повторному продажу, то виникає питання, яким чином його утилізувати
Ремонт	В багатьох випадках речі, що повернули, підлягають ремонту. Він може бути незначним або складним, потребувати заміни комплектуючих
Продаж товару як нового.	Якщо товар у хорошому стані, його можна пустити у повторний продаж за тою ж ціною. Все залежить від характеру виробу, результатів ремонту та якості переупакування
Повторне використання	Певні товари та матеріали з числа повернутих можна відновити та використати повторно. Наприклад, компанії, що випускають продукти харчування та напої, все частіше збирають, очищають та повторно використовують тару: коробки, пляшки та бочки
Переробка	Якщо речі не підлягають ремонту, їх можна розламати, подрібнити, розплавити, потім з вторинної сировини виготовити новий продукт. Безумовно, не всі підприємства мають таку можливість. Але активне впровадження інновацій допомагає знайти вихід
Утилізація	Це теж частина зворотної логістики, хоча її роль незначна, оскільки підприємці усілякими шляхами намагаються її уникнути. Вдаються до перепродажу, переробки, вторинного використання

Джерело: [7]

Ефективна зворотна логістика дає прямі переваги, включаючи підвищення рівня задоволеності клієнтів, зниження рівня інвестицій у ресурси та зниження витрат на зберігання/розповсюдження, підвищення лояльності користувачів до роздрібного продавця. Процеси зворотної логістики магазин може виконувати самостійно. Але для їхнього налагодження та збільшення швидкості виконання знадобиться час, за який можна втратити клієнтів через погану організацію повернень. Тому магазини звертаються до логістичних операторів, що беруть відповідальність за виконання як зворотної логістики, так і інших операційних процесів [6].

Висновки. Значення реверсної логістики останнім часом зростає. Бізнесмени приділяють їй організації все більше уваги, використовуючи різні форми та методи взаємодії з клієнтами. З розширенням торгівлі зростає й кількість повернень у всіх нішах бізнесу електронної комерції й може доходити до 50 % від загального обсягу поставок. Повернення суттєво впливає на зниження доходів власників. Роль реверсивної логістики для торговельних підприємств в сучасних умовах господарювання суттєво зростає, що пояснюється збільшенням кількості реалізованих товарів, зростанням інформованості споживачів, а також посиленням вимог безпеки і екологічності. Для того, щоб забезпечити мінімізацію реверсивного руху товарів слід постійно вдосконалювати якість сировини, управління та послуг, пакування товарів, а також сервіс продажів.

Список використаних джерел

1. Крикавський Є. В. Логістика та управління ланцюгами поставок: навч. посібник / Є. Крикавський, О. Похильченко, М. Фертч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 844 с.
2. Григорак М. Ю., Чичкан-Хліповка Ю. М. Теоретичні засади риверсивної логістики. URL: <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/5fb8979d-2088-41c5-8661-6d70e2d0d954/content>
3. Смерічевська С. В., Феоктістова Н. О. Концепція реверсивної логістики: сутність і практика застосування на виробничих підприємствах в умовах циркулярної економіки. URL: Dynamics of the development of world science. The 9 th International scientific and practical conference (May 13–15, 2020) Perfect Publishing, Vancouver, Canada. 2020. P. 952–958. URL: <http://bit.ly/3rbzqpx>
4. Murphy, P. R., Poist, R. F. Management of logistical retromovements: an empirical analysis of literature suggestions. Transportations research forum, 1989. 184 p.
5. Григорак М. Ю., Савченко Л. В. Концептуальні основи розвитку реверсивної логістики в циркулярній економіці. Електронний науковий журнал. 2018. С. 78.–84.
6. Що таке зворотна логістика і чому вона важлива? URL: <https://ub1.com.ua/shho-take-zvorotna-logistyka-i-chomu-vona-vazhlyva/>
7. Офіційний сайт групи компаній Епіцентр URL: <https://epicentrk.ua/>

Робота виконана під науковим керівництвом канд. екон. наук, доцента
ЛУЧНИКОВОЇ Т. П.