

Совершенствование работы производственного предприятия на основе использования принципов логистики

В статье изложены основные положения логистики возвратов с учетом особенностей функционирования производственного предприятия. Одним из преимуществ управления возвратами указано влияние эффективной организации возвратов на основе принципов логистики на уровень обслуживания потребителей.

Ключевые слова: возвраты, логистика, предприятие, претензия, экология.

The conceptual positions of returns logistics with account of manufacturing installation function characteristics are enunciated in the article. One of returns control advantages is effect of returns organization in terms of logistics principles on the consumer service level.

Keywords: returns; logistics; manufacturing installation; claim; ecology.

В период динамично развивающихся условий функционирования промышленных предприятий, при организации сбыта товаров, предприятие подстраивается под потребителя, стараясь сглаживать конфликтные ситуации и при этом получить максимальную прибыль. Одним из направлений совершенствования работы с возвратами является использование положений логистики возвратов.

Целью настоящего исследования является изучение принципов логистики возвратов. Для осуществления поставленной цели необходимо решить следующие задачи: изучить специальную литературу о логистике возвратов; изучить роль персонала при организации работы с возвратами; изучить технологию работы с возвратами.

Объектом исследования является производственное предприятие. Предметом исследования является управление возвратами на производственном предприятии.

Возвратная логистика производственных и торговых предприятий фактически существует, однако выделение ее как обособленной функции отмечается редко. Следует рассматривать не только материальные возвратные потоки, но также финансовые и информационные. Возвратную логистику следует рассматривать по отношению к входящим и выходящим потокам предприятий на разных этапах товародвижения.

Для предприятия, осуществляющего доставку продукции (выходящий поток), возвратная логистика тесно увязывается с уровнем обслуживания клиентов и уровнем клиентского сервиса. Для предприятия получателя –

торговые посредники (входящий поток) возврат товаров тесно связан с входным контролем качества и актированием претензий к поставщикам. [1]

Анализ специальной литературы показал, что управление возвратами включает в себя все виды деятельности, связанные с движением товара на склад от клиентов, контролем и аннулированием возврата. В настоящее время реверсивная логистика приобретает всё большую актуальность в связи с увеличением объёма реализуемых товаров, ростом информированности потребителей и благосостояния населения, ужесточением требований безопасности и экологичности. [1]

Логистика возвратов выполняет традиционные для логистики функции транспортировки и управления запасами, но центральным процессом является получение продукта обратно от конечных или промежуточных потребителей, а не на продвижение продукта к клиенту. Логистика возвратов тесно связана с «обратной» логистикой (ретрологистикой) в случае рециклинга или утилизации возвращенных товаров [2, 3].

Для определения целесообразности совершенствования возвратов на предприятии необходимо осознать, что грамотная политика возвратов может приносить прибыль. Обработка возвращённых товаров требует особых знаний и, конечно, опыта персонала.

Управление возвратами на предприятиях связано с уровнем обслуживания, оказываемого потребителям. В качестве потребителя материального потока для производственного предприятия выступают коммерческие посредники. Для обслуживания возвращаемых товаров необходимо выделять специальных работников, так как работа с возвращенными товарами требует специальных знаний и навыков работы.

Для эффективной работы по возврату товаров от предприятий-потребителей материального потока необходим входной контроль качества товаров и актирование нарушений в качестве товаров и расхождения в количестве.

Таким образом, использование принципов логистики при управлении возвратами способствует повышению конкурентоспособности предприятия, снижению затрат и улучшению качества обслуживания клиентов.

Список использованной литературы

1. Зуева О.Н. Реверсивная логистика в управлении запасами// Известия ИГЭА. 2009. № 1 (63). С. 107-111.
2. Кулвиц, Р. Обратная логистическая функция и защита окружающей среды // Логистика. 2002. № 1. С. 34.
3. Левкин Г.Г. Экологические аспекты управления цепями поставок // Логистика. №2. 2009. С. 24-25.
4. Левкин Г.Г. Логистика: теория и практика. Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. 224 с.