

УДК 164.01:330.131.3(477):334.752(045)

РОЛЬ ЛОГІСТИКИ В УПРАВЛІННІ РЕВЕРСИВНИМИ МАТЕРІАЛЬНИМИ ПОТОКАМИ

THE ROLE OF LOGISTICS IN THE MANAGEMENT OF REVERSE MATERIAL FLOWS

Галак Ірина

Національний транспортний університет
вул. Михайла Омеляновича-Павленка, 1, м. Київ, 01010

Cost management associated with moving, handling, and shipping returns and replacements, in conjunction with warehousing functions, amount to a logistical enterprise that often is not among a company's core competencies. In such cases, it's advisable to look to experts in freight management, logistics, and reverse logistics systems implementation to optimize customer service and maximize potential profit.

Управління бізнес-логістикою в Україні пережило серйозні зміни протягом останніх 20 років. Зміни законодавства в області торгівлі та захисту прав споживачів, різні правові та екологічні вимоги, що збільшують обсяг інтернет-торгівлі, скорочення життєвого циклу товарів та підвищення юридичної грамотності споживачів все більше впливають на учасників логістичного ланцюга та зобов'язують нести відповідальність за товари та послуги, що надаються. Інструментом керування поверненнями та забезпечення їх повторного ефективного використання є реверсивна логістика, а основна ідея – мінімізація витрат від повернень.

Базуючись на світовому та вітчизняному досвіді, пропонується дослідити та оцінити роль транспортної логістики в управлінні реверсивними матеріальними потоками. Характеристика різних видів реверсивних матеріальних потоків у логістичному ланцюзі наведена на рис. 1 [1].

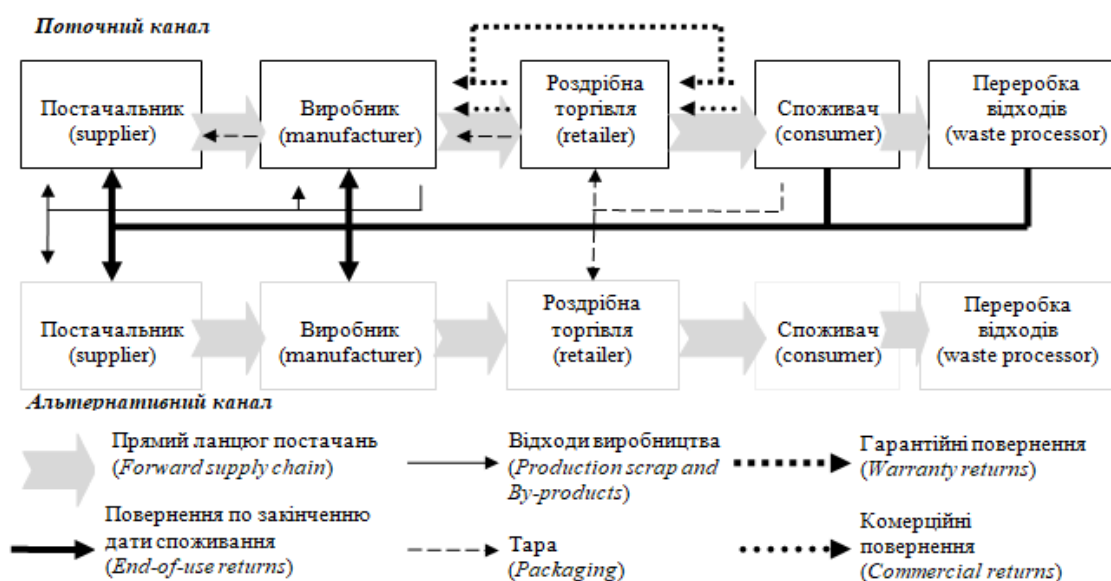


Рис. 1 – Види реверсивних матеріальних потоків в ланцюгах постачань [1]

Варто зазначити, що для забезпечення ефективного процесу управління реверсивними потоками, необхідна чітка координація дій суміжних служб, таких як клієнтська, транспортна, сервісна, складська. Від ефективної взаємодії цих відділів залежить швидкість доставки повернення назад на склад компанії, швидкість реакції компанії на заявку клієнта

про повернення, тривалість обробки товару при надходженні на склад, тривалість і якість сервісного обслуговування і т.д.

Для оцінки ефективності управління реверсивними потоками компанії потрібно розраховувати і вести статистику таких витрат, як: витрати на обробку та оформлення запиту клієнта на здійснення повернення, на транспортування товару від клієнта назад на склад компанії, витрати, пов'язані з вантажопереробкою при надходженні на склад, на зберігання товару, витрати на заміну повернення іншим товаром або повернення грошей покупцеві, витрати на транспортування товару зі складу в інтернет-магазин або сервісний центр, вартість ремонту (в разі браку або інших пошкоджень), втрачений прибуток. Кожен з цих компонентів компанія повинна намагатися мінімізувати, щоб скоротити загальні витрати, пов'язані з поверненнями.

Управління всіма витратами, пов'язаними з переміщенням, обробкою та поверненням вантажів, у поєднанні з функціями складського зберігання, лягає на плечі виробника або дистриб'ютора, які часто не справляються з цими задачами. У таких випадках доцільно звертатися до фахівців з управління реверсивними потоками у логістичних системах для оптимізації обслуговування клієнтів та максимізації потенційного прибутку[2].

Тобто, пропонується до складу традиційного реверсивного ланцюга додати спеціалізованого логістичного посередника – ліквідатора, який забезпечує доставку реверсивного матеріального потоку від місця повернення до вторинного споживача. Класифікація логістичних посередників [3] наведена у табл. 1.

Таблиця 1

Класифікація логістичних посередників реверсивного ланцюга постачань

Види посередників	Визначення	Особливості роботи
Ліквідатори кінцевої ланки (Close-out liquidators)	Самостійні компанії, які викуповують нерозпродані товари у ритейлерів або виробників за зниженою ціною, для того щоб потім їх реалізувати на вторинному ринку	- сезонні товари; - застарілі товари (поява нової версії); - нереалізовані товари (неточність прогнозів продажу); - товари, на які скасоване замовлення (виробник залишився з великою кількістю виробленого товару).
Брокери (Brokers)	Компанії, які на основі контракту із виробником виконують пошук покупця для нереалізованого товару	- всі види товарів; - дуже низькі ціни за тону; - якість і стан товарів неважливі; - не є власникам товарів
Бартерні компанії (Barter companies)	Компанії, які пропонують обмін нереалізованих товарів на різні інші продукти або послуги.	- продукти, отримані в результаті минулих операцій; - працюють лише з товарами, які користуються попитом.
Сірі ринки (Gray markets)	Купують товар з метою перепродажу його за ціною нижчою, ніж офіційні авторизовані канали продажів компанії-виробника.	- на такі товари не поширюється гарантія виробника; - товари збуваються у дисконтних магазинах, на секонд-хенді та ін..

Отже, у розрізі екологічного аспекту визначено, що включення додаткової ланки тягне за собою збільшення відстані перевезення, в результаті чого зростають сумарні питомі викиди забруднюючих. Тому запропоновано зберігати повернені вантажі безпосередньо у складських приміщеннях в точках повернення і цим скоротити річні питомі викиди забруднюючих речовин та збільшити обсяг одноразового транспортування вантажів, внаслідок чого зменшуються транспортні витрати.

Література:

1. Krikke, H. R., Le Blanc, H. M., & Van de Velde, S. *Creating Value from Returns? The Impact of Product Life Cycle Management on Circular Supply Chains and Reverse.* / Krikke, H. R., Le Blanc, H. M., & Van de Velde, S // *CentER-AR Working Paper.* - Tilburg: Department of Economics, 2003. - Vol. 2003-2.

2. Moritz Fleischmann, Jacqueline M., Bloemhof-Ruwaard, Rommert Dekker, Erwin van der Laan, Jo A.E.E. van Nunen, Luk N. Van Wassenhove *Quantitative models for reverse logistics: A review.* – *European journal of operational research*, 1997, vol. 103, issue 1, pp. 24.

3. D. S. Rogers *Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices* / Dr. Dale S. Rogers, Dr. Ronald S. Tibben-Lembke. – *University of Nevada, Reno*, 1998. – p.93.

УДК 656.13

ОЦІНКА ЯКОСТІ МІСЬКИХ ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

QUALITY ASSESSMENT OF THE CITY PASSENGER TRANSPORTATION

Осташук Микола

*Національний університет «Львівська політехніка»,
вул. Степана Бандери, 12, м. Львів, 79013*

The effect of changing the time of movement of passengers in a vehicle on the course of the route has been investigated. Identified factors can be used to assess the quality of passenger transport in the system of urban passenger transport.

Міський пасажирський транспорт загального користування є складовою частиною єдиної транспортної системи країни. Він здійснює перевезення пасажирів разом з іншими видами пасажирського транспорту. Існуючий рівень пасажирських перевезень не відповідає сучасним вимогам, що ставляться до якості перевезення пасажирів. При цьому часто не забезпечується передбачений нормами час поїздок, що пояснюється низькими швидкостями сполучення основних видів міського пасажирського транспорту, необхідністю виконувати пересадки з причини недосконалої маршрутної мережі та втрати часу на підходи до зупинних пунктів. Перевезення пасажирів міським пасажирським транспортом повинно здійснюватися з найбільш зручностями, безпечно і з можливо меншою витратою часу на поїздку. Це потребує проектування якості транспортного обслуговування мешканців міста.

Підвищення якості пасажирських перевезень у системі міського пасажирського транспорту – одне з найважливіших напрямків, поставлених перед потребами суспільства у галузі транспорту [1, 2]. Якість послуг пасажирського транспорту характеризується сукупністю властивостей процесу перевезення, які обумовлюють задоволення потреб пасажирів в поїздках відповідно до встановлених нормативами вимог [2].

Забезпечення якості закладається ще на етапі проектування параметрів транспортного процесу. Це оцінка загального виконання проекту на регулярній основі для підтвердження того, що проект задовольняє стандарти якості [3].

В теперішній час існує наявність невирішених завдань щодо розробки підходу до управління якістю проектів міського пасажирського транспорту, який би дозволяв вдосконалювати процеси управління ними, вирішувати проблемні аспекти управління, а також, у разі необхідності, скорочувати витрати на якість проекту, планування та прийняття управлінських рішень. Забезпечення якості послуг передбачає створення систем управління якістю у відповідності до вимог міжнародних стандартів [1]. При цьому невирішеними залишаються питання планування якості перевезення пасажирів на етапі проектування технологічного процесу. Це потребує формалізації параметрів якості і розробки методів визначення того, які стандарти якості застосовні до даного проекту і як домогтися відповідності їм.

Організація перевезень пасажирів повинна забезпечувати раціональне використання транспортних засобів, повну безпеку й високу культуру обслуговування пасажирів з найменшими витратами [2]. Головними факторами якості перевезень пасажирів є