

Тема 9. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ТОВАРОВ

Технологический жизненный цикл товаров (ТЖЦТ) — совокупность стадий и этапов, применяемых на них средств и методов для последовательного выполнения определенных операций, начиная от выявления запросов, их удовлетворения и завершая определением степени удовлетворенности потребителей.

Технологический цикл товаров в МС ИСО серии 9000 был назван «жизненным циклом продукции», так как охватывал все стадии товародвижения, включая и послереализационную.

Стадии и этапы ТЖЦТ тесно связаны с факторами обеспечения товароведных характеристик. Эта взаимосвязь показана на схеме.

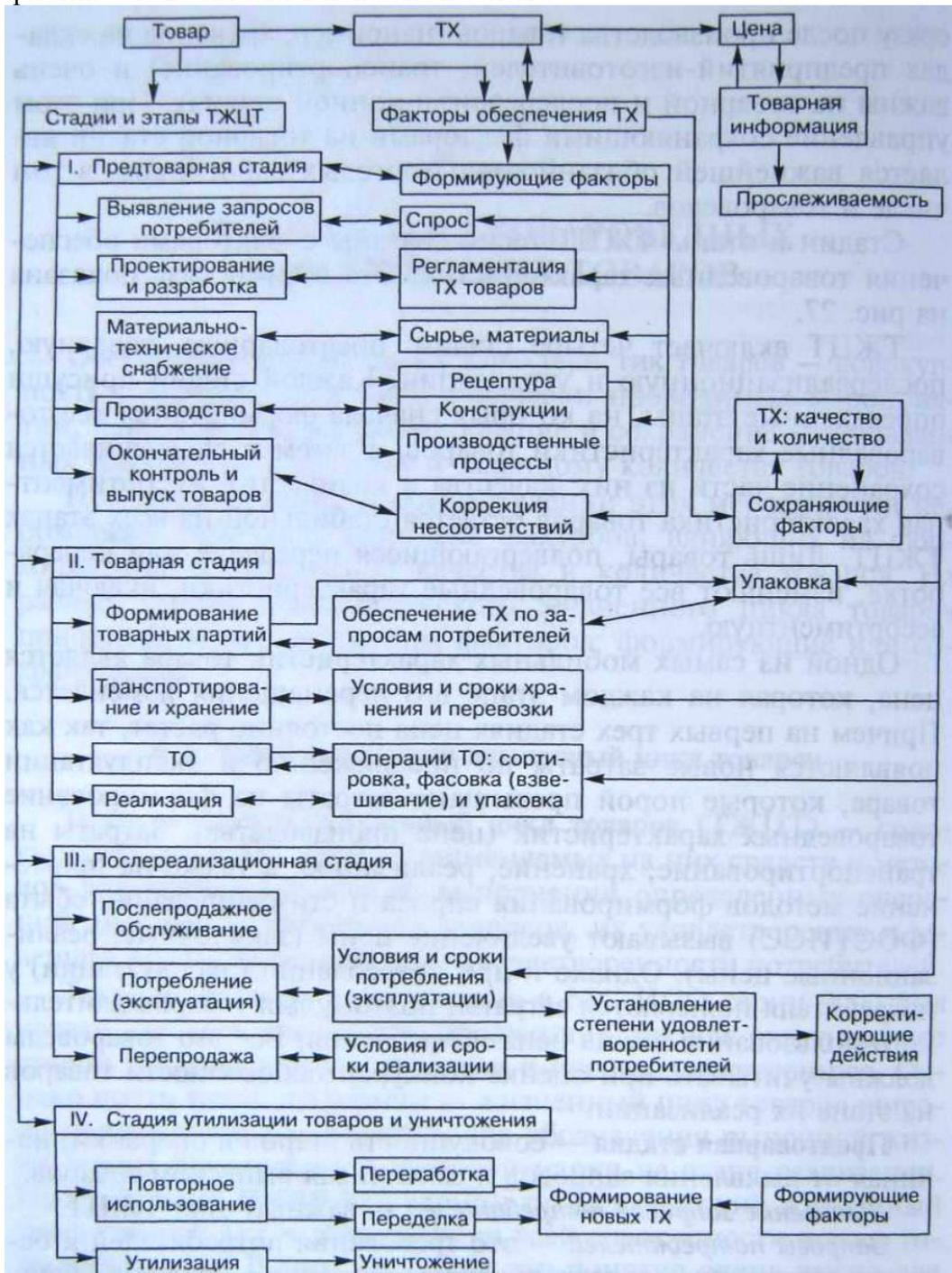


Рис. 27. Взаимосвязь стадий и этапов технологического жизненного цикла товаров (ТЖЦТ) с факторами обеспечения товароведных характеристик товаров. ТХ — товароведные характеристики; ТО — товарная обработка

ТЖЦТ включает четыре стадии: предтоварную, товарную, и утилизации. Каждой стадии присущи определенные этапы, на которых сначала формируются все товароведные характеристики товаров, а затем и обеспечивается сохранение части из них: качества и количества. Ассортиментная характеристика товаров остается стабильной на всех этапах ТЖЦТ. Лишь товары, подвергающиеся переделке или переработке, изменяют все товароведные характеристики, включая и ассортиментную.

Одна из характеристик товара - цена на каждом этапе его перемещения изменяется. Причем на первых трех стадиях цена постоянно растет, так как появляются новые затраты по продвижению и эксплуатации товара.

Стадии ТЖЦТ:

I. ПРЕДТОВАРИАЯ СТАДИЯ — совокупность этапов и операций, начиная от выявления запросов и заканчивая выпуском товаров. Этапы:

1) Выявление запросов потребителей — запросы потребителей - это требования потребителей к основополагающим характеристикам товаров, включая цену. Запросы потребителей подразделяются на ожидаемые и реальные.

Ожидаемые запросы — ожидания потребителей в отношении удовлетворения определенных потребностей с помощью товароведных характеристик (возникают при появлении у потребителей новых потребностей, которые не могут удовлетворить уже известные товары или потребитель ими не удовлетворен). Выявление наличия таких запросов у значительной части потребителей побуждает изготовителей разрабатывать новые товары, товароведные характеристики и цена которых удовлетворяли бы ожидания потребителей.

Реальные запросы — требования потребителей к характеристикам товаров, сформированные на основе проводимой ранее потребительской оценки использованных товаров. Они заставляют изготовителей и продавцов обеспечивать стабильность товароведных характеристик товаров, хотя их цена может изменяться.

2) Проектирование и разработка товаров — этап, предназначенный для определения товароведных характеристик и регламентации их в виде технических требований нормативных и технологических документов. При этом обращают внимание не только на запросы потребителей, но и на достижения научно-технического прогресса, изменения направлений моды и/или стиля основного сегмента потребителей. Этот этап завершается разработкой товара по замыслу.

3) Материально-техническое снабжение — подготовительный этап перед производством товаров, предназначенный для его обеспечения необходимыми сырьем, материалами и оборудованием. Для этого этапа характерны такие операции, как закупки сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, оборудования; приемочный контроль указанных объектов по количеству, качеству, ассортиментной принадлежности; обеспечение сохранности до начала производственных процессов; установка и наладка нового оборудования (при необходимости); обеспечение прослеживаемости сырья и материалов.

4) Производство товаров — совокупность производственных процессов, предназначенных для формирования товароведных характеристик товаров. Для этого этапа характерны такие операции, как выпуск и упаковка продукции.

5) Окончательный контроль качества — (а в ряде случаев - и количества) - предупреждение выпуска продукции несоответствующего качества и количества. При установлении несоответствий или не востребоваемости (отсутствующий спрос) необходимы корректирующие действия. Для этого этапа характерны следующие операции: инспекционный контроль качества, измерение количества, идентификация по ассортиментным характеристикам, выявление и коррекция несоответствий продукции и отбраковка несоответствующей продукции, сбор заявок и заказов.

При выпуске продукции, соответствующей всем установленным требованиям к товароведным характеристикам, продукция меняет свой статус, становясь товаром.

II. ТОВАРНАЯ СТАДИЯ — совокупность этапов и операций, предназначенных для обеспечения сохраняемости товара после его выпуска из производства.

Этапы товарной стадии могут менять свою последовательность, однако этап реализации товаров — всегда является завершающим на этой стадии:

1) **Формирование товарных партий** — этап, предназначенный для формирования определенных количественных характеристик выпущенного из производства товара и/или хранящегося на складе изготовителя или оптового (розничного) продавца в соответствии с запросами (заказом, заявкой) покупателя. Важной операцией данного этапа является информационное обеспечение товарных партий путем оформления товарно-сопроводительных документов и проверки соответствия маркировки требованиям достоверности информации.

2) **Транспортирование и хранение** — этап, предназначенный для сохранения количества и качества товаров на складах и в пути. Этому этапу присущи операции: создание и поддержание оптимальных условий хранения и транспортирования, соблюдение установленных сроков (годности, хранения, перевозки), контроль за условиями и сроками хранения, приемка по количеству и качеству при разгрузке, а также размещение на хранение и отпуск со склада, обеспечение прослеживаемости товарных партий.

3) **Товарная обработка** — этап, предназначенный для обеспечения однородности качества и количества, а также подготовки товара к продаже. Операции товарной обработки делятся на *основные*: сортирование, калибрование (для однородности размерно-массовых характеристик единичных экземпляров), упаковывание, фасование, маркирование и *специфические*: мойка, обработка поверхности и другие. Цель основных операций товарной обработки — придание привлекательного внешнего вида, а также удобных для потребителей количественных характеристик единичным экземплярам товаров для создания потребительских предпочтений.

Сортировка — операция по разбраковке товарной партии на градации качества и удалению некачественных экземпляров и отходов.

Калибровка — операция по разделению товаров по размерам. Для этих целей применяют простейшие приспособления — калибры или калибровочные машины.

Мойка — операция по удалению поверхностного загрязнения товаров. Для некоторых товаров, качество которых снижается при сильном увлажнении, мойку заменяют сухой очисткой или протиранием тряпками, смоченными в воде или масле. Для придания привлекательного внешнего вида некоторые товары покрывают окрашенными или неокрашенными защитными пленками (цветными восками, парафином, термоусадочными пленками). Товары, покрытые смазочными материалами, протирают для их удаления.

Фасовка — операция по разделению товарной массы на единичные экземпляры товаров или их совокупность заданных размеров. Фасовка осуществляется путем разрезания или отделения товаров необходимой массы или длины с последующим их измерением (взвешивание, отмеривание).

Упаковывание — операция по укладыванию товаров в тару или завертывание их в упаковочные материалы для обеспечения сохраняемости.

Маркировка — операция по наклеиванию этикетки с указанием наименования товара и продавца, массы фасовки, цены.

4) **Реализация** — этап, предназначенный для отпуска товара потребителю в соответствии с его запросами к товароведным характеристикам. Этап реализации включает следующие операции: выкладка (демонстрация, показ товаров), консультации продавца для доведения до покупателя интересующей его товарной информации и показ товаров, потребительская оценка, принятие решения о покупке (или отказ), отмеривание или взвешивание, упаковывание, расчеты за приобретаемый товар (в момент расчета собственность на товар переходит к покупателю), передача взвешенного (фасованного) и упакованного товара покупателю.

III. ПОСЛЕРЕАЛИЗАЦИОННАЯ СТАДИЯ — совокупность этапов и операций, предназначенных для сохранения качества и количества товаров у потребителей после их приобретения, а также удовлетворения потребностей за счет товароведных характеристик. Этапы:

1) **Послепродажное обслуживание** — этап, предназначенный для оказания помощи покупателю в использовании товара путем доставки его в необходимое место, в монтаже, наладке и ремонте. Включает следующие операции: доставку товаров, монтаж (сборку), наладку и техническое обслуживание сложнотехнических товаров, раскрой тканей, подгонку и переделку готовой одежды, гарантийный ремонт, замену или приемку некачественных товаров со скрытыми или явными дефектами, а также качественных товаров, но не подошедших по определенным причинам покупателю и подлежащих возврату в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Доставка товаров — торговая услуга по транспортированию приобретенных товаров по адресу, указанному потребителем. При доставке транспортные организации несут ответственность за сохраняемость товаров при погрузочно-разгрузочных работах и в пути, а продавец — за их отпуск надлежащих качества, количества и комплектности. Условия и сроки доставки должны соответствовать условиям и срокам хранения конкретных товаров. Не допускается перевозка товаров, если сроки доставки больше сроков годности.

Монтаж (сборка), наладка сложнотехнических товаров, раскрой тканей, подгонка и переделка готовой одежды — торговые услуги, которые формируют новые или измененные потребительские свойства товаров, более полно удовлетворяющие реальные потребности покупателей.

Техническое обслуживание — совокупность сервисных услуг, осуществляемых продавцом или специальными сервисными организациями и предназначенных для сохранения и/или восстановления качества товаров в процессе их эксплуатации.

Гарантийный ремонт — услуга, оказываемая потребителю изготовителем, и/или продавцом, и/или специальными сервисными организациями для восстановления функционального назначения ремонтпригодных товаров, на которые установлены гарантии изготовителя (или поставщика). Если обнаруженные дефекты, произошли по вине изготовителя или продавца, товар подлежит приемке с последующей его заменой на аналогичный по назначению. При отсутствии товара-аналога или отказе потребителя от замены сданного некачественного товара изготовитель или продавец обязан вернуть сумму покупки с учетом индексации цен.

2) Потребление (эксплуатация) — комплекс операций (однократное или многократное использование), обеспечивающих использование товаров по функциональному и/или социальному назначению. Различают два вида потребления товаров:

- *Краткосрочное потребление с полной или частичной утратой товара* - характерно для всех пищевых продуктов, парфюмерно-косметических изделий, товаров бытовой химии, фармацевтических препаратов. Эти товары по характеру использования делятся на товары для внутреннего (все пищевые продукты, некоторые медикаменты, а также табачные изделия) или наружного потребления (парфюмерно-косметическую товары, а также некоторыми медикаментами). Этот вид потребления может быть охарактеризован как однократное частичное или полное использование товара с последующим хранением оставшейся части.
- *Длительное и многократное потребление без видимых признаков утраты товара* обычно называют *эксплуатацией*. Эксплуатация характерна для многих ассортиментных групп непродовольственных товаров длительного пользования. Особенностью этого этапа являются две стадии: *рабочая* (например, носка одежды, обуви, работа бытовых приборов и т. п.) и *нерабочая* (отдых и хранение).

Важное значение для обеспечения качества и количества товаров на этапе потребления имеет соблюдение потребителем условий использования изделия по назначению, о которых он должен быть информирован.

3) Перепродажа — это повторная реализация ранее приобретенных и частично использованных или неиспользованных (новых) товаров.

При потреблении изменяется и цена товаров. Цена на морально устаревшие товары, с большим износом и частичной утратой функциональных свойств снижается. В то же время у товаров, потребительская ценность которых со временем возрастает, цена резко увеличивается (например, старинные книги, антикварные товары, эксклюзивные товары, ювелирные изделия).

При перепродаже товаров могут быть применены отдельные операции, свойственные товарной стадии (например, чистка одежды, обуви, обработка изделий защитными покрытиями и т. п.). Повторной реализации подвергаются только непродовольственные товары. Перепродажа неиспользованных или частично использованных пищевых продуктов запрещена в торговых организациях.

IV. СТАДИЯ УТИЛИЗАЦИИ ТОВАРОВ И УНИЧТОЖЕНИЯ — совокупность операций и взаимозаменяемых этапов, предназначенных для обеспечения безопасности человека и окружающей среды, рационального использования природных ресурсов, а также установления степени удовлетворенности потребителей товарами. Этой стадии присущи два взаимозаменяющих друг друга этапа: повторное использование или уничтожение.

1) Повторное использование — совокупность операций, предназначенных для формирования новых товароведных характеристик товаров и/или устранения их несоответствий. Повторному использованию подлежат условно пригодные товары, частично или полностью утратившие основные характеристики, за исключением безопасности. Например, раздавленные — свежие плоды и овощи, деформированные пищевые продукты могут быть использованы как вторичное сырье для промышленной или домашней переработки, а также на предприятиях общественного питания для изготовления новых, пригодных для иного или аналогичного употребления товаров. Повторное использование осуществляется в трех формах: переработка, переделка и ремонт.

Переработка — совокупность операций по формированию новых товароведных характеристик, включая ассортиментную. Результатом переработки является новый товар, получаемый из дефектных товаров и товарных отходов. Например, после отбраковки нестандартных плодов и овощей из них могут быть получены разнообразные продукты переработки (соки, консервы, сушеная продукция и т. п.).

Переделка — этап, включающий совокупность операций по устранению несоответствий отдельных характеристик. Примером может служить перешив одежды, изменение ее размеров и т. п.

Ремонт — этап, включающий операции по замене и/или исправлению отдельных деталей. При этом улучшаются лишь потребительские свойства, но не изменяется ассортиментная характеристика товара.

2) Утилизация — завершающий этап, предназначенный для уничтожения опасной продукции. Особое значение имеют такие операции, как списание товарных отходов, их хранение и вывоз специализированными предприятиями. Правила утилизации регламентируются федеральными законами «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и «О качестве и безопасности пищевых продуктов», а также соответствующими подзаконными актами.