

***Технологический жизненный цикл
товародвижения (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.

ТЖЦТ включает четыре стадии:

***Технологический жизненный цикл
товародвижения:***

стадии, этапы.

I Предтоварная стадия

– совокупность этапов и операций, начиная от выявления запросов и заканчивая выпуском товаров.

1. Выявление запросов потребителей:

Запросы потребителей

– это требования потребителей к основополагающим характеристикам товаров, включая цену.

Они подразделяются на:

а) ожидаемые запросы

– ожидания потребителей в отношении удовлетворения определенных потребностей с помощью товароведных характеристик.

б) реальные запросы

– требования потребителей к характеристикам товаров, сформированные на основе проводимой ранее потребительской оценки использованных товаров.

Они появляются у потребителей в отношении новых для них или отсутствующих в продаже, а возможно, и не производимых товаров. Эти запросы возникают при появлении у потребителей новых потребностей, которые не могут удовлетворить уже известные товары или потребитель ими не удовлетворен.

Эти запросы потребителей заставляют изготовителей и продавцов обеспечивать стабильность товароведных характеристик товаров, хотя их цена может изменяться (например, за счет инфляции, удорожания затрат на производство).

Для данного этапа важно, чтобы требования потребителей, выявленные на первом этапе, и требования нормативной документации были близки. Но полного совпадения быть не может из-за отсутствия или нехватки либо дороговизны сырья, материалов, соответствующей материально-технической базы производства, утраты безопасности, надежности и других свойств товара. Этот этап завершается разработкой товара по замыслу.

Этот этап существует только для вновь разрабатываемых и внедряемых в производство товаров.

2. Проектирование и разработка товаров

– этап, предназначенный для определения товароведных характеристик и регламентации их в виде технических требований нормативных и технологических документов.

3. Материально-техническое снабжение

– подготовительный этап перед производством товаров, предназначенный для его обеспечения необходимым сырьем, материалами, оборудованием.

От того, насколько сырье и другие объекты материально-технического снабжения отвечают предъявляемым к ним требованиям, будет зависеть, прежде всего, качество товаров.

4. Производство товаров

Результатом такого контроля являются коррекция при выявлении несоответствия путем переделки (переработки) или изъятие несоответствующего товара.

Цель данного этапа

– обеспечение выполнения установленных требований. Для достижения этого необходимо соответствующее качество труда и производственных процессов, операционный контроль, который подразумевает прослеживаемость продукции.

– совокупность производственных процессов, предназначенных для формирования товароведных характеристик товаров.

5. Окончательный контроль качества,

а в некоторых случаях и количества (например, фасованных товаров, а также товаров с фиксированной массой, объемом).

Назначение такого контроля

– предупреждение выпуска продукции несоответствующего качества и количества.

При выпуске продукции, соответствующей всем установленным требованиям к товароведным характеристикам, продукция меняет свой статус, становясь товаром, что и завершает предтоварную стадию.

II. Товарная стадия

– совокупность этапов и операций, предназначенных для обеспечения сохраняемости товара после его выпуска из производства.

1. Формирование товарных партий

– этап товарной стадии, 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.

На этом этапе и (или) этапе товарной обработки обеспечивается также однородность качества, ассортиментная и партионная идентификация при отборе товаров необходимого ассортимента.

Важной операцией данного этапа является информационное обеспечение товарных партий путем оформления товарно-сопроводительных документов и проверки соответствия маркировки требованиям достоверности информации.

Для обеспечения прослеживаемости товарных партий на маркировке должны быть идентифицирующие их признаки, совпадающие с основными признаками, указанными в товарно-сопроводительных документах.

2. Транспортирование и хранение

Этому этапу присущи следующие 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, размещение на хранение и отпуск со склада, обеспечение прослеживаемости товарных партий.

– этап товарной стадии, предназначенный для сохранения количества и качества товаров на складах и в пути.

3. Товарная обработка

– этап, предназначенный для обеспечения однородности качества и количества, а также подготовки товара к продаже.

Цель операций товарной обработки

– придание привлекательного внешнего вида, а также удобных для потребителей количественных характеристик единичным экземплярам товаров для создания потребительских предпочтений.

Операции товарной обработки делятся на:

а) основные:

а) 1. → **сортировка товаров по качеству**

– операция по разбраковке товарной партии на градации качества и удалению некачественных экземпляров. Если товарная партия представляет собой смесь сортов, ее разбраковывают по сортам.

а) 2. → **калибровка**

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

Калиброванные товары (одинакового размера) имеют более привлекательный товарный вид, характеризуются лучшей сохраняемостью.

б) специфичные:

б) 1. → **мойка**

– операция по удалению поверхностного загрязнения товаров. Загрязнения могут быть почвенными, химическими, радиационными, микробиологическими. При мойке удаляется от 30 до 100 % поверхностных загрязнителей, в результате чего улучшаются товарный вид и безопасность товаров.

б) 2. → **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).
Цель фасовки
– придание товару определенных количественных характеристик.

б) 3. → **упаковывание**

– операция по укладыванию товаров в тару или завертывание их в упаковочные материалы для обеспечения сохраняемости их количества и качества.

4. Реализация

– завершающий этап товарной стадии, предназначенный для отпуска товара потребителю в соответствии с его запросами к товароведным характеристикам.

При этом происходит смена владельца товара, и он переходит в собственность покупателя.

Деятельность по реализации товаров включает ряд торговых услуг: консультирование покупателей о преимуществах определенного товара, способах использования или правилах эксплуатации, информирование о возможных выгодах путем сравнительной характеристики товаров-аналогов, что позволяет потребителю сделать правильный выбор.

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.

1. Послепродажное обслуживание

– этап, предназначенный для оказания помощи покупателю в использовании товара путем доставки его в необходимое место, в монтаже, наладке и ремонте.

Основное назначение указанных операций

– сохранение качества и количества товара, а также повышение степени удовлетворенности потребителя при эксплуатации и создание положительной потребительской оценки.

Послепродажное обслуживание включает следующие операции:

а) Доставка товаров

– торговая услуга по транспортированию приобретенных товаров по адресу, указанному потребителем.

Ее назначением

является обеспечение сохранности товаров в процессе транспортирования.

Для этого используют дополнительное упаковывание в транспортную тару или специальные приспособления, транспорт и обученных для данных целей работников.

При монтаже и наладке бытовые приборы, сборная мебель приобретают способность выполнять функциональное назначение.

Например, стиральные машины автоматического типа не могут быть использованы без подключения к электросети, водопроводной и канализационным системам.

б) 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.

в) Техническое обслуживание

– совокупность сервисных услуг, осуществляемых продавцом или специальными сервисными организациями и предназначенных для сохранения и (или) восстановления качества товаров в процессе их эксплуатации.

Перечень данных услуг зависит от особенностей сложнотехнических товаров.

– 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).

г) Гарантийный ремонт

2. Потребление (эксплуатация)

– комплекс операций, обеспечивающих использование товаров по функциональному и (или) социальному назначению.

Различают два вида потребления товаров:

1. Краткосрочное потребление с полной или частичной утратой товара

характерно для всех пищевых продуктов, парфюмерно-косметических изделий, товаров бытовой химии, фармацевтических препаратов.

2. Длительное и многократное потребление без видимых признаков утраты товара

называют эксплуатацией.

Эксплуатация характерна для ассортиментных групп непродовольственных товаров длительного пользования. Особенностью этого этапа являются стадии:

б) нерабочая

– то есть отдыха и хранения.

Для нее характерно частичное восстановление (релаксация) израсходованных ресурсов, что повышает долговечность эксплуатируемых изделий.

а) рабочая

– например, носка одежды, обуви, работа бытовых приборов;

Эксплуатация

– этап технологического цикла, который характеризуется чередованием рабочих стадий со стадиями отдыха и хранения, влияющий на обеспечение качества товара у потребителя.

Сохраняемость потребительских свойств товаров в процессе эксплуатации выражается через их долговечность, показателями которой являются сроки эксплуатации.

3. Перепродажа

– повторная реализация ранее приобретенных и частично использованных или неиспользованных (новых) товаров.

Используемые ранее товары, могут частично утратить потребительские свойства и количественные (размерные) характеристики, но должны сохранить ассортиментную принадлежность.

Например, антикварные, старинные, эксклюзивные товары могут частично утратить отдельные потребительские свойства (например, моду), но одновременно увеличивается уровень их психологических свойств и (или) свойств социального назначения.

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:

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*, деформированные пищевые продукты и утратившие функциональное или социальное назначение непродовольственные товары могут быть использованы как вторичное сырье для промышленной или домашней переработки.

Повторное использование осуществляется в трех формах:

1. 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).

2. Переделка

– этап, включающий совокупность операций по устранению несоответствий отдельных характеристик.

Примером

может служить перешив одежды, изменение ее размеров.

3. Ремонт

– этап, включающий операции по замене и (или) исправлению отдельных деталей.

При этом улучшаются лишь потребительские свойства, но не изменяется ассортиментная характеристика товара.

Контроль за их осуществлением проводят менеджеры, товароведы, представители санитарно-эпидемиологической службы. Правила утилизации регламентируются федеральными законами «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и «О качестве и безопасности пищевых продуктов», а также соответствующими подзаконными актами.

Этапы и операции стадии утилизации характерны для оптовой и розничной торговли. Особое значение имеют такие операции, как списание товарных отходов, их хранение и вывоз специализированными предприятиями.

2. Утилизация

– завершающий этап, предназначенный для уничтожения опасной продукции.

Литература:

- *М. А. Николаева «Теоретические основы товароведения»,
2006, стр. 280 – 300*

