ум (Armand Feigenbaum). Существует огромное количество работ по тематике комплексной оценки качества. Прогрессивные системы формирования качества нацелены на удовлетворение соподчиненных скрытых индивидуальных потребностей и требований производителя и международных организаций по его контролю. Дальнейшие исследования будут проводиться для выявления отличительных особенностей качества с учетом влияния кросс-культурных коммуникаций.

Список использованных источников

- 1. Радлов Э. Л. Качество // Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона : в 86 т. (82 т. и 4 доп.). СПб., 1890–1907.
- 2. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М. 479 с.. 1999.
- 3. Определение маркетинга в стандартах качества Баутов А.Н., к.т.н., независимый эксперт. Опубликовано в номере: Маркетинг в России и за рубежом № 1 / 2004)
 - 4. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг, Спб.: Питер, 2009. 304 с.
 - 5. Методы менеджмента качества http://ria-stk.ru/mmg/detail.php

Н.М. Несмелов, канд.техн.наук., доцент В.Ю. Корнеевец, товаровед-эксперт УО «Белорусский государственный экономический университет» Минск (Беларусь)

СУЩНОСТЬ И ОСНОВЫ УХОДА ЗА КОЖГАПАНТЕРЕЙНЫМИ ТОВАРАМИ

Жизненный цикл любого товара включает четыре стадии: разработка, производство, обращение и потребление (эксплуатация). С позиций обеспечения уровня качества их можно разделить на два блока: первый — повышение качества (стадии разработки и производства); второй — сохранение качества (стадии товародвижения и эксплуатации). Достижение успеха на втором блоке решается за счет ухода за товарами — комплекса мероприятий (методов, способов, средств), направленных на предотвращение потерь (порчи) материальных ценностей. Уход составляет важную часть системы управления их качеством, в которой имеется широкое поле для успешной деятельности и специалистов торговли [1, с. 2]. Он представляет собой одну из форм взаимодействия человека с изделием.

Немецкий учёный профессор Г. Грундке обосновал, что 70-80 % потерь (порчи) товаров устранимы на основе учения о сохранности товаров и универсальных принципов (требований) ухода за ними [2].

Современные изделия кожаной галантереи: сумки и портфели и др., отличаются не только широтой ассортимента и богатством дизайнерских решений, но и используемыми для их изготовления материалами: натуральные и искусственные кожи, полиэстер, нейлон и его разновидности — кордура, оксфорд.

Достоинства натуральной кожи: устойчивость к влаге, пропускает воздух и сохраняет тепло в мороз, красивый внешний вид. Недостатки — материал очень нежный, требует регулярного ухода, при отсутствии которого деформируется и быстро теряет свой внешний вид. Достоинства искусственной кожи — невысокая цена и огромное

разнообразие. Все недостатки изделий из искусственной кожи обычно проявляются при носке. Такие изделия не выдерживает долгих нагрузок, плохо переносит смену температур, их поверхность быстро истирается.

Изделия из текстильных материалов стали необычайно популярными, благодарь многообразию дизайнерских решений и невысокой цене. Одни из самых популярных материалов – нейлон и полиэстер. Изделия из них очень легкие, что является несомненным плюсом. Нейлон устойчив к воздействию высоких температур, является хорошим диэлектриком, не вытягивается, однако быстро изнашивается под воздействием солнечных лучей. Кроме того, нейлон иногда трескается на складках. А полиэстер очень чувствителен к высоким температурам. Одна из разновидностей нейлона - корлура. Это более плотная ткань со специальной структурой нити, водоотталкивающей пропиткой и полиуретановым покрытием. Достоинства кордуры – идеальное соотношение прочности и массы: стойкость к возлействию химических веществ: термоустойчивость; отсутствие катышков и зацепок даже при длительной эксплуатации; устойчивость к деформациям; красивый внешний вид и разнообразие ассортимента; стойкость цвета; не осыпается при раскрое; простота ухода. Недостаток – недолговечность водоотталкивающей пропитки, а в случае намокания сушка сумки из кордуры займет длительное время [3]. Еще одна разновидность нейлона - оксфорд. Это мягкая и блестяшая ткань, тоньше и легче кордуры, но менее прочная. Для неё характерны: высокая прочность на разрыв, истирание и изгиб: продолжительный срок эксплуатации; легкость; приятная в прикосновении шелковистая фактура; разнообразие ассортимента; стойкость красителей к стирке и солнечным лучам; относительно небольшая стоимость [3]. Кордура и оксфорд чаше используются для пошива рюкзаков. Особенно хороша для этого кордура, благодаря высокой прочности.

Ухудшение качества товаров при транспортировании, хранении и использовании (эксплуатации) происходит вследствие изменения их потребительских свойств под влиянием физико-химических, механических и биологических факторов [4]. По степени возникающих изменений можно выделить: частичную потерю качества (ухудшение отдельных свойств товара — загрязнение, коррозия фурнитуры, деформация корпуса сумок и т.д.); полное разрушение товара; повреждения, вызванные специфическими свойствами товара. Виды, размер и характер повреждений, вызываемых указанными факторами, связаны с товаром: химической природой и строением исходных материалов, характером и интенсивностью воздействий на него. Любые изделия, в том числе и кожгалантерейные, нуждается в уходе, который, в зависимости от материала, может быть простым (у сумок из текстильных материалов), или же более тщательным (у кожаных сумок).

Кожаные сумки и портфели требуют тщательного ухода. В противном случае они быстро теряют свой внешний вид. При этом чистить изделие нужно очень бережно, используя в зависимости от вида кожи специальные средства. Если изделие сильно загрязнено с лицевой стороны, его стоит протереть тампоном, смоченным в мыльном растворе. После этого можно приступать к чистке. Чистить изделия из натуральной кожи рекомендуется губкой с нанесенным на нее бесцветным обувным кремом или воском, обычными питательными кремами. Через 20-30 минут следует протереть изделие мягкой фланелевой тканью. При этом на поверхности не должно остаться следов жира.

Изделия из лаковых кож чистятся мягкой тканью с помощью специальных жидкостей. Обычным обувным кремом они не обрабатываются, так как лаковый слой загрязнится и потускнеет. За изделиями из матированной кожи ухаживают с помощью эмульсий из мягких матирующих восков, растворителей и воды.

В особом уходе нуждаются изделия из ворсовых кож (замша, велюр, нубук). Не следует использовать жиры и воск, поскольку ворс будет склеиваться; используют спиртовые жидкости, смешанные с красителями. В последнее время появились специальные аэрозоли для замши, которые значительно облегчают процесс нанесения состава на изделия из этой кожи. Кроме того, их можно мыть в теплом мыльном растворе, но при этом нельзя ни тереть, ни выкручивать.

Кожа «эффект» (с фактурой старой кожи и изменяющимся цветом) обладает высокой стойкостью к износу, водоотталкивающей способностью, легко реставрируется. Изделия из нее весьма неприхотливы в уходе: главное, не забыть о предохраняющей обработке перед ноской. При возникновении царапин — вручную основательно растереть до их исчезновения, а засаливание устранить при помощи твердой резинки для кожи. Устранение загрязнений с изделий из кож с оригинальным тиснением следует проводят мягкой шерстяной тканью. Влажную их чистку проводят с осторожностью, не допуская промокания [5]. Обновляя цвет изделия следят за тем, чтобы кремом покрывалась не вся поверхность, а только потертые места. Иначе возможно обесцвенивание изделия.

Выведение п ятен с кожаных изделий может оказаться довольно трудной задачей. Рекомендуется использовать только средства, разработанные специально для очистки кожаных поверхностей. Предварительно следует нанести его на незаметный участок кожи, чтобы проверить, не изменит ли оно оттенок изделия. Если аксессуары из кожи представляет собой набор предметов (например, пара перчаток), желательно обработать их все, чтобы они имели одинаковый оттенок.

Для чистки сумок из экзотической кожи обычно используются специальные чистящие жидкости, которые удаляют загрязнения, и придают поверхности ещё больше блеска. Рассматриваемые правила затрагивают женские кошельки из кожи ската и женские ремни из кожи страуса, так что бесцветный крем для обуви или специальная чистящая жидкость может оказаться полезной сразу в нескольких случаях.

Существуют специальные аэрозоли по уходу за такими вещами как мужские сумки из натуральной кожи страуса, кошельки из кожи крокодила, ремни и прочее. Наряду с упрощением процесса нанесения вещества, они обеспечивают размягчение кожи и её обновление, иногда возможность подкраски, а также антистатический эффект и даже дезинфицирующие свойства. В торговой есть специальные отделы, где предлагают кремы, и салфетки, всевозможные спреи и аэрозоли отечественного и импортного производства.

Уход за изделиями из искусственной кожи несколько проще, чем за изделиями из натуральных кож. Основополагающее правило — не носить вещи из при морозе более минус 15°C [6]. Также необходимо ограничить до возможного минимума атмосферные, температурные и механические перенапряжения. Следует исключить долговременное воздействие на поверхность ярких солнечных лучей, ведущих к выгоранию или выцветанию.

Изделия из искусственной кожи обычно протирают ватным тампоном или мягкой губкой, смоченной в моющем растворе для стирки изделий из шерсти, шёлковых и синтетических тканей (температура раствора 35 — 45°C). При этом нельзя допускать намокания изнаночной стороны изделия. Остатки моющего средства удаляются, а затем изделие протирается насухо хлопчатобумажной тканью. Стирать изделие целиком

не следует, так как это может привести к деформации. Сушить сумку лучше всего в подвешенном состоянии при комнатной температуре. Кремом изделия из искусственной кожи не чистятся.

Хорошие результаты приносит профессиональная косметика для синтетических кож. Полезно пользоваться специальными спреями и салфетками, по уходу за разнородными изделиями из искусственной кожи, которые смягчают, очищают и защищают материал. Эффективно использовать губки с пропитками силиконами, которые смягчают материал, придают блеск изделиям, скрывают царапины, трещинки и потертости. После обработки на поверхности формируется защитная пленка, повышающая водоотталкивание и препятствующая запылению, скоплению загрязнений в фактурных углублениях. Можно использовать также специальные спреи, которые очищают, смягчают, дезинфицируют искусственную кожу, снимают статическое электричество с нее.

Сложность при уходе за изделием из искусственной кожи представляет удаление жирных пятен. Здесь вряд ли помогут подручные средства. Лучше всего использовать специальные пятновыводители.

Изделия из ткани и нейлона не только снаружи, но и изнутри, можно чистить влажной щеткой или губкой. Сумку можно стирать вручную в мыльной воде при температуре не выше 30 °C. Ни в коем случае изделия не следует отбеливать и гладить. При сушке изделия можно набить его изнутри, чтобы оно не потеряло свою форму.

Сохранить превосходный внешний вид кожгалантерейных изделий: сумки для ноутбука, женские и мужские сумки, портмоне, визитницы или обложки для документов из натуральной кожи помогает и их правильное хранение. Важное условие при этом, – доступ воздуха к изделиям; хранить изделия из кожи в полиэтиленовых пакетах не следует. Следует предохранять кожаные изделия от воздействия прямых лучей солнечного и электрического света (краска может быть чувствительна к свету).

Для выявления уровня отражения ухода за изделиями кожаной галантереи нами проведен анализ 20 источников (учебная и научная литература, ТНПА, литература для потребителей, памятки – информации, сайты сети Интернет), в которых выявлено 30 отдельных способов.

Обобщенная оценка показала, что нет ни одного источника с представлением всех методов ухода. В научной литературе и ТНПА описаны только основы, на которых базируются уход и хранение кожаной галантереи. Установлено, что в учебной литературе описаны только 13,3-20% методов и способов ухода. Еще меньше они представлены в ТНПА – 3,3%.

Производители, на наработанном опыте, сообщают в памятках-вкладышах информацию потребителям во избежание порчи и появления дефектов. Это повышает долговечность товаров, но также не охватывает всё разнообразие методов ухода. Так для отдельных видов товаров информация по уходу составляет 10,0-13,3 %, а памятки-вкладыши производителей кожгалантереи включают 23,3-26,7 % выявленных нами способов. Выявлено наибольшее представление методов ухода в научных публикациях и интернет-источниках –13,3-63,3 % от всех выявленных способов ухода.

Анализ представления отдельных методов ухода выявил, что наиболее полно (16 источников – 80,0 %), представлено хранение; сухая чистка описана в 15 источниках (75,0 %), сушка в естественных условиях – 13 источников (65,0 %). Такие методы ухода как чистка слегка влажной тканью или губкой, протирание тканью из микрофибры и удаление пятен не концентрированным мыльным раствором представлены, соответственно в 55% и 50% источников.

Реже всего представлены удаление: пятен многоцелевым пятновыводителем, запаха раствором уксуса. Стоит отметить, что часто источники предлагают использовать для ухода не только специальные средства, но и подручные (лимонный сок, кофейная гуща).

список использованных источников

- 1. Несмелов Н.М. Уход за товарами комплекса «Одежда»: Учеб.пособие / Н.М. Несмелов, Г. В, Жикина. Мн.: БГЭУ, 2002. 150 с.
 - 2. Грундке Г. Основы общего товароведения / Г. Грундке. М.: 1967. 183 с.
- 3. Кордура [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://tkaninfo.ru/tkani/kordura-maksimalnaya-prochnost-i-nadezhnost.html/. Дата доступа: 29.04.2017.
- 4. Несмелов Н.М. Основы и пути сохранения качества товаров: Учеб.пособие / н.М. Несмелов. – Мн.: БГЭУ, 1998.115 с.
- 5.Уход за кожей [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://versado.by/index.php/uhod-za-kozhey/. Дата доступа: 24.04.2017.
- 6. Уход за искусственной кожей советы и рекомендации [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://femaleworld.info/uhod-za-iskusstvennoy-kozhey-sovetyi-i-rekomendatsii/. Дата доступа: 27.04.2017.

Д.С. Ольшевский, аспирант кафедры маркетинга С.А. Байриев, аспирант кафедры маркетинга «УО Белорусский государственный экономический университет» Минск (Беларусь)

РЕКЛАМНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ «ВКОНТАКТЕ»

Сегодня социальные сети являются своеобразными базами данных населения. Лишь только в Республике Беларусь в социальной сети «Вконтакте» на начало апреля 2018 года зарегистрировано 5 млн. 521 тыс. человек, а это больше половины населения нашей страны. Поэтому «Вконтакте» может быть очень эффективной платформой по размещению рекламы. Социальная сеть vk.com обладает широким инструментарием по размещению рекламы. Большое количество рекламных возможностей и широкий охват аудитории делают эту социальную сеть очень значимым инструментом интернет-маркетинга, как для малого, так и для среднего и большого бизнеса.

Рассмотрим основные инструменты и сервисы по размещению рекламы «Вконтакте». Страница бизнеса компании — это специальная страница, посвященная определенной компании или интернет-магазину. Такая страница может являться лицом компании в интернете и даже может заменять сайт компании. Полезным фактором является то, что сообщества «Вконтакте» индексируются поисковыми системами, а это значит, что они будут отображаться в результатах поиска в поисковых системах. Такая страница позволит компании взаимодействовать с клиентом посредством личных сообщений, комментариев и обсуждений. На этой странице можно рассказать о новостях компании, ее продуктах, акциях, используя фото-, видео- и аудиоматериалы. Также можно проводить опросы на интересующую компанию тему. Уже на протяжении трех лет в «Вконтакте» функционирует витрина товаров, куда можно загружать каталоги