

Н.М. Несмелов, к.т.н., доцент

УО «Белорусский государственный экономический университет»

Минск (Беларусь)

Н.А. Лобосов, товаровед-эксперт

Минск (Беларусь)

МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБУВИ

Основы учения о сохранении качества товаров разработаны немецкими товароведом под руководством профессора Г. Грундке. Они базируются на: оценках исторического научно-практического опыта; итогах специальных испытательных морских экспедиций в различные районы земного шара; исследованиях в сфере торговли; анализе эксплуатации товаров [1, с. 9].

На пути следования товаров от места их изготовления до пунктов реализации и потребления (использования) возможны как прямые потери, связанные с порчей и разрушением изделий, так и ухудшение уровня их качества вследствие различных неблагоприятных воздействий, которые ведут к повреждениям товаров. Предотвратить повреждения можно своевременными мерами. Поэтому обслуживание и уход за товарами составляют важную часть системы управления их качеством, в которой имеется широкое поле для успешной деятельности как специалистов торговли, так и потребителей.

Уход – комплекс мероприятий, направленных на сохранение качества непродовольственных товаров. Целью его является сохранение качества товара при надежной и длительной эксплуатации [2, с. 7]. В области ухода за товарами существуют важные положения, имеющие принципиальное значение. В них находят свое выражение основные требования (принципы), которые нужно соблюдать при обращении с товарами:

- проведение ухода за товарами на всем пути их движения, от производителя до потребителя;
- соблюдение при обращении с товарами требования их обозримости и упорядоченности, защиты от загрязнений;
- предписания о складировании и перевозке должны быть отредактированы ясно и соответствовать данным науки;
- уход за товарами должен быть организован в соответствии с экономическими соображениями. т.е. в разумном соответствии с их стоимостью и значением;
- проведение ухода на основе инструктажа и регулярного контроля [3, с. 92].

В целом уход за товарами проводится непосредственно или опосредованно [2, с. 8]. Опосредованный уход характерен для стадии проектирования, где должна быть заложена основа высокого качественного уровня изделия, который, в итоге, проявляется при его эксплуатации. При производстве в зависимости от его технического уровня, качества отделочных операций можно скорректировать процесс эксплуатации изделия, обеспечить его длительность при сохранении высокого качества изделия. На стадии товародвижения сохранение качества непродовольственных товаров, в том числе одежды и обуви, осуществляется уходом за ними на этапе транспортирования, а также в торговом зале магазина и на складах. На самой последней стадии – потребление (эксплуатация) в значительной степени проявляется, насколько высок качественный уровень выполнения мероприятий на первых трех жизненных циклах.

Одним из важнейших документов, устанавливающих требования к маркировке, упаковке, транспортированию и хранению кожаной обуви, является ГОСТ 7296 [4]. При этом на обе полупары обуви должны быть нанесены пиктограммы и символы в соответствии с СТБ 1741 [5]. При использовании в обуви комбинации материалов приводят символ одного материала, если его содержание в комбинации составляет не менее 80 % [67].

Храниться обувь должна при температуре не ниже +14°C и не выше + 25°C и относительной влажности воздуха от 50 до 80 % [4]. При хранении необходимо исключить попадания солнечных лучей на обувь (приводит к старению кожи). Высокая влажность, как и излишняя сухость воздуха в помещении приводят к деформации обуви. Длительное хранение при низких температурах повышает жесткость, снижает устойчивость покрытия к истиранию и др. [2, с. 96].

Практическая ценность изделия становится вполне очевидной для потребителя лишь в процессе его использования, и справедливая оценка качества может быть получена со стороны потребителя лишь тогда, когда он знает, для каких целей изделие предназначено, как им пользоваться и как сохранить его в исправности. Неблагоприятные отзывы потребителя о качестве того или иного изделия чаще всего обусловлены или неправильным его выбором, вследствие чего купленное изделие не имеет нужных качественных характеристик, или оно было неправильно использовано. Поэтому необходима полноценная информация о назначении и о правилах пользования им. Информация по уходу – своего рода участие изготовителя в сохранении качества изделия на стадии эксплуатации. Она должна быть современной, периодически обновляемой [2, с. 10].

В процессе носки обуви снижаются ее ресурс и эстетические достоинства из-за воздействия на обувь различных внешних факторов (влаги, пыли и грязи, температуры, света, механических воздействий) и стопы изнутри обуви. В этой связи можно выделить следующие виды ухода: осуществляемый по инструкции (памятке); на основе накопленного опыта; в специализированных предприятиях. При первом виде ухода наиболее типична следующая ситуация: качество информации желает быть лучшим, в виду нарушений допускаемых производителями. Правила ухода на основе накопленного опыта в основном базируются на появившейся в большем количестве научно-популярной литературе, рекламе моющих и чистящих средств. Такая информация содержит много полезных сведений, но и не лишена недостатков [2, с. 8].

Проведенное нами профессионально-потребительское исследование показало, что уход за обувью как основной путь предотвращения ее порчи в процессе носки, весьма неудовлетворителен. Мнение опрошенных работников торговли в вариантах получения информации, по уходу за обувью, сложилось следующим образом: 40 % – уход, осуществляемый по инструкции и 60 % – уход на основе накопленного опыта. Среди покупателей сложилась похожая ситуация, при этом только 12 % из них используют специализированные предприятия, осуществляющие уход за обувью. Проведенные исследования также показали, что имеются случаи, когда памятки по уходу никогда не получались потребителями (19 %), а в случае с работниками торговли – 7 %. При этом 51 % покупателей и 33 % работников торговли лишь иногда получали памятки по уходу. Причиной этого могут служить отсутствие или потери памяток при транспортировании, хранении или при подготовке товаров к продаже.

Слабые знания по уходу за обувью путём ее чистки и сушки выявлены среди покупателей. Использование при этом чистки влажной тканью (50 %) и сушки у батареи (32 %) определяют снижение уровня качества. 58 % покупателей отмечают раз-

личные повреждения обуви из-за неправильного хранения и ухода за ней. Наиболее значительными повреждениями являются коррозия фурнитуры (34 %), коробление (23 %), плесневение (11 %).

Недостаточна информированность и некоторых работников торговли; у 20 % из них возникали повреждения обуви связанные с неправильным хранением и уходом за ней. Использование влажной ткани при чистке (46 %) снижает качество обуви, при этом отличаются мнения работников от покупателей в области сушки; никто из работников не сушит обувь у батареи. Среди работников торговли наиболее частыми повреждениями обуви являются коррозия фурнитуры (47 %), коробление (20 %).

Причинами неправильной эксплуатации, хранения обуви могут служить предлагаемые потребителям памятки по уходу, а именно непонятность и недостаточность информации представленной в них. Большинство работников торговли (93 %) никогда не сталкивались с проблемой в понимании информации, представленной в памятках по уходу. В тоже время почти треть потребителей (29 %) испытывают сложности в ее понимании. В этой связи, задачей торговли, конкретно товароведных служб, является обучение покупателей оптимальным способам ухода за обувью. Для этого следует использовать разнообразные формы информации.

Важным элементом сохранения качества товаров являются разнообразные средства и способы по уходу за ней. Самым важным из механических способов ухода за товарами является их чистка. Для каждого рода и вида изделий есть свой, специфический метод чистки. Значительная часть физических, химических и биологических изменений начинается у поверхности изделий. Поэтому для кратковременной защиты различных товаров важно применять простые средства: бумагу, пленки, ткани. Это обеспечивает защиту от воздействий загрязнений, пыли, света [1, с. 111]. Так, поверхность обуви не стоит сильно тереть, так как наружные волокна кожи могут быть повреждены и материал утратит свои свойства и внешний вид. Чистку обуви следует проводить ежедневно. При этом кожаную обувь необходимо чистить кремом соответствующего цвета не реже двух раз в неделю. Загрязненную обувь следует очистить от грязи, пыли мягкой влажной тканью, просушить, а затем смазать кремом. Для ухода и чистки обуви рекомендуется применять специальные средства в виде аэрозолей [6, с. 343].

Важно отметить, что совершенствование материалов для верха и низа обуви, ассортимента обуви в целом, сопровождается разработкой инновационных средств по уходу и совершенствованием методов и способов его проведения. В этой связи укажем на инновационный спрей на основе наночастиц – «Hydro» предназначенный для защиты одежды и обуви от загрязнений и намокания. Это средство продлевает срок эксплуатации обуви, спасая ее от обесцвечивания, деформации из-за промокания и от появления случайных трудно выводимых пятен. Средство действует следующим образом: на поверхности создаётся нанорельеф, придающий ей защитные свойства. Вода, масло и грязь не впитываются, легко удаляются, не оставляя пятен. При этом оно не изменяет цвет и структуру материала, нетоксично, экологически безопасно, препятствует выцветанию материалов, обладает антибактериальными свойствами [7].

Повреждения обуви при эксплуатации являются довольно частым явлением. В некоторых случаях требуется устранить последствия случайного повреждения (царапин, потертостей, небольших порезов) на ее поверхности. Одним из решений данной проблемы является использование жидкой кожи – полимера на водно-спиртовой основе. Такая структура позволяет препарату полноценно проникать в кожу. В итоге жидкая кожа составляет единое целое с изделием, сохраняя его эластичность и прочность [8]. При неправильном уходе обувь может приобретать неприятный запах. В

таких случаях возможно использование специальных дезодорантов для обуви. Так, дезодорант для обуви от фирмы «Salton» содержит специальный антибактериальный компонент, устраняющий источник неприятного запаха, также его можно использовать для профилактики. Дезодорант-осушитель «Уют-максимум», основным компонентом которого является цеолитовая крошка, обладает антибактериальным эффектом и устраняет излишки влаги из обуви. Средство представляет собой 2 мешочка, которые на ночь помещаются в обувь, а утром извлекаются и просушиваются. Использование мешочков рассчитано на 1 год [9].

Большинство работников торговли (27 %) и потребителей (20 %) приобретают средства по уходу за обувью один раз в месяц. Популярно мнение о покупке данных средств в определенную пору года. Основная часть опрошенных потребителей (45 %) и работников торговли (54 %) используют специальные средства и пропитки в период активных осадков после каждой чистки обуви. Установлено, что отечественные средства по уходу за обувью пользуются большим спросом среди работников (53 %) и потребителей (43 %).

Очевидно, что значимость ухода за обувью на стадии ее эксплуатации существенно возрастает, что обусловлено повышением требований к ее качеству со стороны потребителей, заметным ростом применения новых видов материалов для ее производства, новых способов их обработки, а также расширением способов и средств для сохранения качества.

Ответственность же по обеспечению потребителей качественной информацией по уходу за обувью, товарами в целом, полностью ложится на плечи предприятий-изготовителей и торговли.

Список использованных источников

1. Несмелов, Н.М. Основы и пути сохранения качества товаров: Учеб.пособие / Н.М. Несмелов. – Минск: БГЭУ, 1998. - 115 с.
2. Несмелов, Н.М. Уход за товарами комплекса «Одежда»: Учеб.пособие / Н.М. Несмелов, Г.В. Жикина. – Минск: БГЭУ, 2002. – 150 с.
3. Грундке, Г. Основы общего товароведения: Учеб.пособие / Г. Грундке. – М.: Экономика, 1967. – 183 с.
4. Обувь. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение: ГОСТ 7296-2003. – Введ. 01.05.2005. – М.: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2003. - 22 с
5. Обувь. Применяемые материалы. Маркировка пиктограммами и символами: СТБ 1741-2007. – Введ. 12.04.2007. - М.: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2007. - 7 с.
6. Товароведение одежно-обувных товаров. Общий курс: учеб.пособие / В.В.Садовский [и др.]; под общей ред. проф. В.В.Садовского, Н.М.Несмелова – Минск: БГЭУ, 2005. - 427 с.
7. Инновация в уходе за вещами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.metronews.ru/lifestyle/moda/reviews/hydrop-innovaciya-v-uhode-za-veschami-1147240/>.
8. Статьи: жидкая кожа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zhidkaya-kozha.ru/faq>.
9. Эффективные средства от запаха в обуви [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://womanonly.ru/krasota_i_moda/moda_istil/samyeffektivnyesredstva_ot_zapaha_v_obuvi.