

В конце 2015 года МАСМИ (международное агентство социальных и маркетинговых исследований) запустило первое «Eye-tracking» тестирование в Беларуси.

«Eye-tracking» тестирование показало, что больше всего внимания привлекают обложки листовок с интересными образами, сюжетами. Высокий интерес вызывают обложки, которые не просто демонстрируют какой-то образ, но погружают нас в какую-то ситуацию, рассказывают небольшую историю, которая вызывает положительные эмоции: порадовать любимых подарками к празднику, приготовить завтрак для любимых. Эти обложки хорошо запоминаются респондентами. И визуальные образы в отличие от продуктов и товаров на скидках лучше соотносятся с брендом торговой сети — такие обложки не просто запоминают, но и помнят, какому магазину принадлежит эта листовка [3].

В эпоху информационных технологий на полках магазинов продается не сам продукт и его качество, а скорее, качество упаковки товара — «легенда о товаре», «информационный фантик», по которому покупатель определяет, хочет он данный товар или нет.

Задача маркетолога, который работает на рынке пассивных продаж, — создать эффект привлекательности упаковки товара за малое время контакта (3-5 секунды), передать потребителю ту маркетинговую информацию, которую вложили на этапе создания маркетинговой инфограммы.

Тестирование видеорекламы с помощью технология «Eye-tracking» также показывает полную картину восприятия представителями целевой аудитории. Отчетливо видно, какие элементы ролика притягивают и удерживают внимание зрителей, какие отвлекают от основного продукта, запоминается ли рекламируемый бренд или товар, «читается» ли основная идея ролика.

Использование данной технологии позволяет выявить сцены рассеивания и концентрации внимания зрителей, основные аттракторы, способность рекламы удерживать внимание потребителей до появления финального пэкшота.

Литература

1. Анализ и составление предположительных тепловых карт [Электронный ресурс]: 2016-2019 HeatMapCo. – Режим доступа: <http://heat-map.co>

2. Eye-tracking для оценки пользовательского опыта [Электронный ресурс] – 2015. – Режим доступа: <http://blog.getgoodrank.ru/eye-tracking-dlya-ocenki-polzovatel'skogo-opyta/>.

3. Белорусский журнал о рекламе, маркетинге, дизайне, креативе, PR, digital [Электронный ресурс]: Официальный сайт / © 2014-2019 Marketing.by. – Минск, 2016. – Режим доступа: <http://marketing.by/novosti-rynka/ya-slezhu-za-toboy-masmi-zapustilo-ay-treking-v-belarusi/>

Л. С. Макарова, Т. К. Онищук

**Брестский государственный университет им. А. С. Пушкина, г. Брест,
Республика Беларусь**

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС КАК ОСНОВА ВНУТРИСКЛАДСКОЙ ЛОГИСТИКИ

L. Makarova, T. Onishchuk

Brest State University A. S. Pushkina, Brest, Republic of Belarus

TECHNOLOGICAL PROCESS HOW TO WORK IN THE LOGISTICS

Логистический процесс – определенная последовательность основных логистических операций и совокупность действий, обеспечивающих их выполнение с целью эффективного взаимодействия элементов и оптимизации логистической системы в целом. Логистический процесс на складе можно рассматривать как управление логистическими операциями, связанными с грузопереработкой (операционное управление), и координацию смежных служб,

так или иначе обеспечивающих эффективное управление складом. Этот логистический процесс не отождествляется с чисто физической грузопереработкой, относящейся к области технологии [1, с. 65].

Для современного складского комплекса одной из основных задач является эффективная организация процесса технологического развития. Использование современных технологий позволяет рационализировать процесс грузопереработки на складе. От того, насколько эффективно организована комплектация заказов, зависит быстрота и качество обслуживания клиентов, что является важным конкурентным преимуществом организации.

Основу внутрискладской логистики составляет технологический процесс, т.е. система операций по подготовке склада к приемке продукции, разгрузке транспортных средств, приемке продукции, размещению ее на хранение (укладка товаров в стеллажи, штабели), организации хранения, комплектации заказов, подготовке к отпуску и отгрузке со склада, внутрискладское перемещение грузов. От того, насколько эффективно будут выполнены эти операции, зависит работа других отделов организации, уровень логистического сервиса, предоставляемого клиентам, а следовательно, и уровень конкурентоспособности организации на рынке. В связи с этим перед руководством склада каждой организации стоит задача максимально оптимизировать логистический процесс [2, с. 66].

Основное назначение склада – концентрация запасов, их хранение и обеспечение бесперебойного и ритмичного выполнения заказов потребителей.

Логистический процесс на складе весьма сложен, поскольку требует полной согласованности функций обеспечения запасами, переработки груза и физического распределения заказов. Практически логистика на складе охватывает все основные функциональные области, рассматриваемые на микроуровне. Поэтому логистический процесс на складе гораздо шире технологического процесса.

Остановимся на характеристике отдельных операций.

Продвижение товаров начинается с их упаковки и размещения в таре. Упаковка существенным образом влияет на уровень затрат и производительность логистической системы. Элементами таких затрат являются расходы на приобретение упаковочных материалов, налаживание ручных или автоматизированных операций по упаковке, последующая утилизация упаковочных материалов.

Упаковка влияет на уровень затрат всей логистической деятельности. Контроль за состоянием запасов во многом определяется точностью идентификации грузов, а идентификационную маркировку несет в себе упаковка. Скорость, точность и эффективность подсортировки заказов также зависит от надежности идентификации упаковок, их формы и габаритов, пригодности их к грузопереработке. Расходы на транспортировку и хранение прямо зависят от качества упаковки. Упаковка должна быть прочной, удобной, информационно насыщенной и соответствовать экологическим стандартам. Наличие всех этих свойств повышает потребительские качества продуктов и соответственно уровень логистического сервиса.

Различают два типа упаковок: потребительскую, обращенную к конечному потребителю товаров и, следовательно, выполняющую маркетинговые функции, и промышленную, обеспечивающую удобство логистических операций [3, с. 118].

Потребительская упаковка разрабатывается из соображений удобства для потребителя, привлекательности для покупателей, эффективного использования торговых площадей и защиты товаров от повреждений. Если упаковка привлекает внимание потребителя своей необычной формой и габаритами, она по тем же причинам неприемлема для логистики, так как продуманная конструкция упаковки обязательно должна учитывать требования всех компонентов логистической системы.

Для повышения эффективности грузопереработки готовые продукты (или отдельные их компоненты) обычно группируют в более крупные единицы, укладывая в коробки, мешки, ящики или бочки. Эти емкости, служащие для первичного объединения отдельных продуктов, называют промышленной упаковкой. Иногда для удобства грузопереработки промыш-

ленные упаковки сводят в более крупные грузовые отправки. Этот процесс называется контейнеризацией, или созданием укрупненных грузовых единиц.

Промышленная упаковка и укрупненная грузовая единица являются основными объектами грузопереработки в логистическом канале.

Упаковка в логистике выполняет три основные функции: защита от повреждения, обеспечение удобства транспортировки и грузопереработки и информирование.

Защита от повреждений и воровства – главная функция промышленной упаковки в процессе хранения и транспортировки. Для достижения этих целей необходимо подобрать упаковку, соответствующую характеристикам продукта, найти правильное сочетание материала и конструкции упаковки. Главными факторами при этом являются ценность (стоимость) и прочность продукта: чем продукт дороже, тем более надежной должна быть упаковка. Но если дорогостоящий продукт непрозрачен, то и затраты абсолютной защиты тоже будут очень велики.

Надежность упаковки определяется тем, каким воздействиям внешней среды она подвергается в процессе хранения и транспортировки.

Полезность упаковки определяется ее влиянием на эффективность и производительность логистической деятельности. От полезности или технологичности упаковки, зависят показатели производительности всех логистических операций – от продуктивности загрузки подвижного состава и подборки заказов на складе до коэффициента использования складского пространства и грузоместимости транспортных средств.

Информационная функция упаковки играет ключевую роль в идентификации грузов, контроле за их прохождением и грузопереработкой, приобретая тем самым все более важное значение для конечного успеха всего логистического канала.

Самое очевидное предназначение упаковки – информировать участников логистического канала о ее содержимом, т. е. о помещенных в упаковку грузах. Обычно в состав такой информации входят сведения о производителе, наименовании тары, количестве продуктов и их номер по универсальному коду продукции (UPC). Нанесенная на упаковку информация служит для «распознавания» грузов при получении заказов, подборке и проверке отправок. Главное требование к маркировке – заметность.

Еще одно важное предназначение упаковки в логистике – информационное обеспечение контроля за прохождением грузов. Хорошо налаженная система грузопереработки позволяет непрерывно отслеживать движение продуктов через стадии получения, хранения, подборки заказов и отправки. Такой контроль за всеми перемещениями грузов уменьшает потери и воровство товаров и очень полезен для наблюдения за динамикой производительности труда работников.

Наконец, упаковка должна содержать информацию, предотвращающую повреждение продукции в процессе грузопереработки. В частности, на нее должны быть нанесены обозначения, указывающие на необходимость особого обращения с хрупкими предметами, границы допустимого температурного режима, специфические требования к штабелированию или экологические ограничения. При работе с опасными веществами информация на упаковке или в сопроводительной документации должна содержать инструкции на случай их утечки или повреждения тары.

Под тарой понимают элемент упаковки, представляющий собой изделие для размещения продукции при выполнении различных логистических операций. Применение тары позволяет механизировать и автоматизировать складские погрузочно-разгрузочные и перегрузочные операции, повысить производительность труда складского персонала на складах и базах, обеспечить сохранность грузов, сократить расходы на переработку 1 т груза.

Современную тару можно классифицировать:

- по назначению – транспортная, потребительская, обратная, необоротная;
- по габаритам – крупногабаритная, малогабаритная, стандартная, нестандартная;
- по конструкции – жесткая, полужесткая, мягкая, разборная, неразборная, разборно-складная, открытая, закрытая, герметичная, вакуумная и др.;

- по материалу – деревянная, полимерная, металлическая, стеклянная;
- по форме – контейнеры, поддоны, ящики, бочки, цистерны, бидоны, фляги, канистры, бутылки, банки, лотки, коробки и др.

К упаковке и таре в логистике предъявляют серьезные требования, в том числе два противоположных: с одной стороны, тара и упаковка должны обеспечивать сохранность товаров при транспортировке и хранении (технические требования) и, следовательно, быть прочными и надежными, с другой – должны быть дешевыми (экономические требования), что напрямую связано со стоимостью материалов и технологий их изготовления. С экономической точки зрения тара и упаковка представляют собой обычный товар, на производство и реализацию которого требуется сырье и затраты труда.

Технологические требования предполагают рассматривать тару и упаковку как логистические элементы, позволяющие рационально (по затратам времени и средств) организовать продвижение товаров.

Эксплуатационные требования к таре включают удобство распаковки, приемки, сдачи и продажи товара.

Кроме того, к упаковке и таре предъявляются следующие требования: эстетические (привлекательный внешний вид, благотворно влияющий на эстетические вкусы покупателей); санитарно-гигиенические (возможность санитарной обработки) и экологические (безвредность, в том числе для окружающей среды, возможность утилизации).

Все техническое разнообразие складов во многом определяется используемой грузоединицей и той тарой или упаковкой, в которой она складывается. От этого зависят определение способа складирования, выбор необходимого оборудования, подъемно-транспортных механизмов и расчет их параметров, расчет необходимых площадей, типа помещения, организации процесса разгрузки-выгрузки, размещения, хранения, поиска и т. п.

Таким образом, создание разветвленного и автоматизированного складского хозяйства направлено:

- на обеспечение ритмичности совместной работы, организованности и оперативного взаимодействия различного рода производственных и транспортных подразделений;
- демпфирование колебаний внутри производства;
- сглаживание неравномерности внешних поставок и организацию их получения и использования;
- накопление готовой продукции и организацию ее распределения в соответствии с фактическим поступлением заказов от клиентуры;
- обеспечение в течение времени хранения, поиска и выдачи сохранности качества сырья, материалов, комплектующих изделий и готовой продукции;
- рациональное использование площадей, принадлежащих организациям;
- снижение простоев транспортных средств, обеспечение гибкости в выборе транспортных средств и определении объемов перевозок и в конечном счете снижение транспортных расходов;
- уменьшение потребности в персонале, освобождение его от выполнения большого объема погрузочно-разгрузочных работ в условиях невысокого уровня организованности склада.

Литература

1. Гаджинский, А. М. Логистика: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг». – 2015. – 207 с.
2. Гончаров, В. И. Управление проектами / В. И. Гончаров, Н. В. Шинкевич. – Минск: МИУ, 2017. – 244 с.
3. Головачев, А. С. Экономика предприятия: учеб. пособие. – В 2 ч. / А. С. Головачев. – Минск: Выш. шк., 2015. – Ч.1. – 447 с.