

Тема 5. Качество товаров

- Качество – это совокупность потребительских свойств товара, обуславливающих его пригодность удовлетворять текущие и перспективные потребности в соответствии с его назначением.
- Потребность – это нужда (чувство нехватки чего-либо, ощущаемое человеком) в чем-либо объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, человеческой личности, социальной группы и общества в целом.

Классификация потребностей:

По назначению:

- Физиологические потребности (еда, жилье)
- Потребности в социально-культурных средствах жизни человека (образование, культура, досуг)
- Потребности в средствах деятельности (предмет для производства товаров)
- Потребности в удовлетворении социально-престижных благ (туристические услуги, предметы роскоши)

По степени удовлетворения:

- Полностью удовлетворенные
- Не полностью удовлетворенные
- Неудовлетворенные

По виду удовлетворения:

- Потребности общественного характера
- Индивидуальные

Знание общественных потребностей – залог успеха любого предприятия. Любой товар, появившийся на рынке, должен удовлетворять определенные потребности, которые к моменту его появления сформировались или сформируются у потенциальных покупателей.

Знание общественных потребностей позволяет сформировать требования, предъявляемые к товару

Требования к качеству

Требования к качеству - это выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам товара, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

Требования к качеству устанавливаются на этапах:

- Проектирования и разработки
- Материально-технического снабжения
- Разработки и организации производства
- Контроля
- Хранения и реализации

Свойства и показатели качества

Свойство – объективная особенность продукции (или товара), проявляющаяся при ее создании, оценке, хранении и потреблении.

- Простое свойство – характеризуется одной особенностью (количество дверей на шкафе)
- Сложное свойство – комплекс особенностей, проявляющихся в совокупности (пищевая ценность продуктов питания)

Показатель качества – количественное и качественное выражение свойств продукции или товара

Показатель имеет наименование (качественная характеристика товара) и значение (результат количественного измерения)

Показатели качества делятся:

1. В зависимости от характеризующих свойств:
 - Единичные
 - Комплексные
2. По назначению:
 - Базовые показатели
 - Определяющие показатели

Показателям присущи определенные значения, которые делятся на следующие виды:

1. Оптимальное значение показателя
2. Действительное значение показателя
3. Регламентированное значение показателя
4. Предельное значение:
 - Минимальное предельное значение
 - Максимальное предельное значение
 - Диапазонные предельные значения
 - Допускаемые отклонения
5. Относительное значение показателя:
 - Уровень качества товаров
 - Технический уровень качества

Качество товаров – совокупность свойств и показателей

Свойства характеризующие качество
товаров подразделяются на два класса:

1. Потребительские
2. Технологические

Номенклатура потребительских свойств и показателей товаров

- Это перечень потребительских свойств, разделенный на взаимосвязанные уровни и используемый при различных операциях по оценке качества товаров.

При разработке и выборе номенклатуры потребительских свойств за основу принимают типовую номенклатуру, которая одинакова для определенных групп и видов товаров.

Структура потребительских свойств представляет собой комплексные и единичные свойства, разделенные на уровни по правилам иерархической классификации

Цели выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров:

- Проведение комплексной оценки качества товаров, определение их конкурентоспособности;
- Включение перечня потребительских свойств в нормативно-технические документы на продукцию (стандарты, регламенты);
- Комплексная оценка потребительских свойств продукции при разработке и постановке ее на производство;
- Определение потребительских свойств при проведении экспертизы товаров;
- Определение свойств безопасности при проведении сертификации продукции;
- Установление перечня потребительских свойств и показателей качества при организации товарного обращения, для специализации и кооперирования производства.

Номенклатура потребительских свойств и показателей качества должна отвечать следующим требованиям:

- Учитывать цели и условия эксплуатации или потребления товара;
- Отражать современные достижения науки, техники и технологии, а также изменения в структуре спроса и потребностей населения;
- Способствовать всестороннему учету требований потребителей для повышения качества товаров, их эффективного сбыта и потребления (эксплуатации).

Потребительские свойства подразделяются на группы:

- Назначения
- Надежности
- Эргономические
- Эстетические
- Экологические
- Безопасности

Назначение

Назначение – способность товаров удовлетворять физиологические и социальные потребности, а также потребности в их систематизации.

В зависимости от удовлетворяемых потребностей свойства назначения подразделяют на подгруппы:

- Функциональные
- Социальные
- Классификационные
- Универсальные

Надежность

Надежность – способность товаров сохранять функциональное назначение в процессе хранения и/или потребления в течении заранее оговоренных сроков.

В зависимости от критерия надежности различают следующие подгруппы:

- Долговечность – срок эксплуатации, ресурс
- Безотказность
- Ремонтопригодность - параметр
- Сохраняемость

Эргономические свойства

Эргономические свойства – способность товаров создавать ощущения удобства, комфортности, наиболее полного удовлетворения потребностей в соответствии с антропометрическими, психологическими и психолого-физиологическими характеристиками потребителя.

Эргономика – наука, комплексно изучающая человека в конкретных условиях его деятельности с целью оптимизации средств и процессов труда или эксплуатации либо потребления.

Эстетические свойства

Эстетические свойства – способность товаров выражать в чувственно-воспринимаемых признаках формы общественные ценности и удовлетворять эстетические потребности человека.

Показателями эстетических свойств могут служить:

- Внешний вид
- Целостность
- Дизайн
- Мода, стиль
- Информационная выразительность
- Совершенство производственного исполнения

Экологические свойства

- Экологические свойства – способность товаров не оказывать вредного воздействия на окружающую среду при их эксплуатации или потреблении.

Безопасность

Безопасность – состояние, при котором риск вреда или ущерба ограничен допустимым уровнем.

В зависимости от природы воздействий, влияющих на безопасность, различают следующие ее виды:

- Химическая
- Радиационная
- Механическая
- Электрическая
- Магнитная
- Электромагнитная
- Термическая
- Санитарно-гигиеническая
- Противопожарная

Оценка качества

Оценка качества товара является установлением соответствия товара общественным потребностям.

- **Контроль качества** представляет собой проверку соответствия показателей качества конкретного товара требованиям, установленным стандартами, техническими условиями, а также требованиям, определенным в договоре поставки.
- **Оценка качества** – это более широкое понятие, чем контроль качества, учитывают большее число показателей качества.
- **Оценка уровня качества** – это совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества, определение значений и сопоставление их с базовыми.

Градации качества

Градация, класс, сорт – категория или разряд, присвоенные объектам, имеющим то же самое функциональное применение, но различные требования к качеству.

В зависимости от градации товары делятся на:

- Стандартные
- Нестандартные
- Брак

В результате выявления соответствия или несоответствия установленным требованиям все товары по назначению могут быть подразделены на три класса:

- Первый класс
- Второй класс
- Третий класс

Для оценки качества продовольственных товаров применяют градацию качества по сортам.

Группы сложности – градации, отличающиеся по техническому уровню показателей качества. Эти градации присущи бытовой радиоаппаратуре.

Группы качества применяются для характеристики туалетного мыла и духов в зависимости от рецептуры, которая обуславливает различные свойства.

Марки, номера – градации качества товара, отличающиеся значениями одного или нескольких определяющих показателей.

Дефекты товаров

Дефект – невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося объекта, а также требования, относящегося к безопасности.

Дефекты подразделяют по нескольким признакам:

- По степени значимости – критические, значительные и малозначительные

- В зависимости от наличия методов и средств обнаружения – явные и скрытые
- В зависимости от наличия методов и средств устранения – устранимые и неустранимые
- В зависимости от места возникновения – технологические, предреализационные и послереализационные