

# Потребительские свойства товаров



# **Потребительские свойства**

**Свойства товара,  
обуславливающие его  
полезность в процессе  
эксплуатации и потребления**

В зависимости от особенностей и удовлетворяемых потребностей потребительские свойства и показатели качества подразделяют на следующие группы:

- назначения — функционального, социального, классификационного, универсального;
- надежности — долговечность, безотказность, ремонтпригодность, сохраняемость;
- эргономические — гигиенические, антропометрические, психологические, психофизиологические;
- эстетические;
- безопасности — химическая, механическая, биологическая, радиационная, электрическая, магнитная, термическая, противопожарная.

**Назначение**— одно из определяющих потребительских свойств, характеризует способность товаров удовлетворять физиологические и социальные потребности, а также потребности в классификации товаров.

- **1. Свойства функционального назначения** обуславливают использование изделия по назначению. Показатели функциональных свойств характеризуют техническую сущность продукции, свойства, определяющие способность продукции выполнять свои функции в заданных условиях использования по назначению.

Показатели функциональных свойств зависят от специфики продукции; их можно подразделить на следующие группы:

- показатели совершенства выполнения основной функции;
- показатели универсальности;
- показатели выполнения вспомогательных функций.





## **2. Свойства социального назначения**

— соответствие товаров общественно-необходимым и индивидуальным потребностям населения. Показатели свойств социального назначения зависят от многих факторов, например направления моды, стиля, сезонности товара. В этой связи существует зависимость изменения показателей социальных свойств одних товаров от изменения свойств других изделий.



- **3. Классификационное назначение** — возможность использования некоторых свойств и показателей в качестве классификационных признаков.
- **4. Универсальное назначение** — способность некоторых свойств и показателей товаров удовлетворять различные потребности.

- **Надежность** — свойство изделия сохранять во времени в установленных пределах все значения параметров, характеризующих способность изделия выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях.



- **Безотказность** — способность изделия выполнять заданные функции в течение определенного времени без вынужденных перерывов.



- **Долговечность** — способность изделия выполнять заданные функции в течение длительного времени до предельного состояния.  
Показателями долговечности являются срок службы изделия, ресурс и др.



- **Ремонтопригодность** — способность изделия к предупреждению, выявлению и устранению дефектов с помощью ремонта. Все изделия можно подразделить на ремонтопригодные и ремонтнепригодные.

#### Показатели ремонтпригодности:

вероятность восстановления в заданное время, среднее время восстановления, трудоемкость ремонта.



- **Сохраняемость** — способность товара сохранять потребительскую стоимость при хранении и транспортировании в течение установленных сроков хранения и транспортирования, а также после них.

#### Показатели сохраняемости:

---- срок календарной продолжительности хранения и транспортирования изделий (в днях, месяцах и т.д.), потери, выход товарной (стандартной) продукции.

- **Эргономические свойства товаров** характеризуют их приспособленность к использованию человеком в производственных и бытовых процессах.

К эргономическим свойствам и показателям относятся

- гигиенические,
- антропометрические,
- психофизиологические
- и психологические.

1. **Гигиенические** — свойства товаров, влияющие на организм и работоспособность человека.

Гигиенические свойства определяются условиями эксплуатации изделия: температурой и влажностью воздуха, шумом, вибрацией и другими, а также природой материала.

Показатели гигиенических свойств:

гигроскопичность, паро- и воздухопроницаемость, пылеемкость и др.

- **2. Антропометрические свойства** — способность изделия или его деталей соответствовать размерам, форме и массе потребителя.

Показатели антропометрических свойств:  
размеры одежды, обуви, мебели;  
форма посуды; размеры и форма  
бытовой техники и т. п.





**3. Психофизиологические свойства** — способность товаров обеспечивать соответствие особенностям органов чувств человека: зрительных, слуховых, обонятельных, осязательных, вкусовых.

## **4. Психологические свойства —**

способность товаров соответствовать психике потребителя (восприятию, мышлению и памяти).

- **Эстетические свойства** — способность выражать чувственно воспринимаемые признаки социально-культурной значимости товаров, степени их полезности и целесообразности, технического совершенства.

К показателям эстетических свойств относятся:

- форму изделия,
- цвет,
- целостность композиции,
- стиль,
- моду,
- оригинальность изделия,
- совершенство производственного исполнения.

- **Форма** — одна из основных характеристик эстетического восприятия. Форма изделия должна соответствовать его назначению, культурным запросам и вкусам потребителя.



- **Цвет** всегда был и остается основным средством оформления изделий; цветовое оформление должно подчеркивать его красоту. Выбор цветового решения основывается на законах цветоведения.





- **Целостность композиции** — гармоничное единство частей и целого, взаимосвязь элементов формы изделия. Целостность композиции предполагает подчиненность второстепенного элемента главному, простоту композиции и единство стиля всех частей изделия.

- **Стиль** — устойчивая целостность и общность образной системы, средств художественной выразительности, образных приемов.

Стилем также называют систему признаков, по которым такая общность может быть опознана. С понятием стиля связывают весь комплекс явлений содержания и формы. Стиль отражает индивидуальную манеру, художественные особенности в творчестве, обозначает периоды истории искусств.

- **Мода** — проявление вкусов потребителей в какой-либо сфере жизни. В более узком смысле модой называют смену форм и образов одежды, обуви, мебели, бытовой техники и других товаров, которая происходит в течение сравнительного короткого промежутка времени.

В отличие от стиля мода характеризует более кратковременные и поверхностные изменения внешних форм товаров.



- **Оригинальность изделия** — совокупность признаков, позволяющих отличить конкретное изделие от моделей-аналогов; проявляется в характерных приемах графического, цветового и фактурного решения; зависит также от выполнения упаковки и сопроводительной документации.



**TOYOTA**

- **Совершенство производственного исполнения**— это чистота исполнения контуров и соединений отдельных элементов, качество покрытий и отделки поверхности, качество и четкость исполнения фирменных знаков, сопроводительной и информационной документации.





- **Экологические свойства**

характеризуют степень вредного воздействия продукции на окружающую среду, возникающего при производстве, потреблении или эксплуатации товаров, а также при их хранении и утилизации.



- **Свойства безопасности потребления** — это обеспечение биологической, механической, электрической, пожарной и других видов безопасности при эксплуатации или потреблении товаров.

Показатели безопасности характеризуют особенности товаров, обеспечивающие безопасность потребителя во всех режимах их потребления или эксплуатации, а также транспортирования, хранения и утилизации. Номенклатуру показателей безопасности устанавливают в зависимости от специфики продукции и условий ее использования.

Различают следующие виды безопасности:

- химическая,
- механическая,
- биологическая,
- радиационная,
- электрическая,
- магнитная,
- термическая,
- противопожарная.



- 1. Химическая безопасность** означает, что продукция не выделяет токсические вещества, опасные для потребителя и его имущества.
- 2. Механическая безопасность** характеризует степень защиты потребителя от различных механических воздействий (от ударов выступающих и быстро вращающихся деталей изделий, трения и др.).

- 3. Биологическая безопасность** означает отсутствие недопустимого риска вследствие воздействия на потребителя микроорганизмов (бактерий, микромицетов), макроорганизмов (насекомых, грызунов) и продуктов их жизнедеятельности.
- 4. Радиационная безопасность** характеризует степень защиты потребителя и его имущества от воздействия радиоактивных элементов. Для пищевых продуктов устанавливают предельно допустимые концентрации радиоактивных изотопов кобальта, цезия, стронция, а также радионуклидов.



**5. Электрическая и магнитная безопасность** характеризует степень защиты потребителя от воздействия электрических и магнитных полей, возникающих при эксплуатации различных видов электротоваров. В стандартах на эту группу товаров нормируются максимально допустимые утечки электроэнергии и другие показатели, влияющие на электрическую безопасность.

## **6. Термическая безопасность**

характеризует степень защиты потребителя от воздействия высоких температур при эксплуатации и потреблении товаров.

## **7. Противопожарная безопасность**

характеризует степень защиты потребителя от потенциальной опасности, связанной с возгоранием товаров при их эксплуатации, хранении или транспортировании.



Московский государственный гуманитарно-  
экономический университет  
Калмыцкий филиал

Презентация по ПМ03 МДК 03.01 Теоретические  
основы товароведения

По теме «Потребительские свойства товаров»  
Для специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Автор: преподаватель Хонгорова С.Л.