Лекция 6
Качество – основная категория товароведения

1. Понятие качества
2. Оценка качества
3. Градации качества
4. Сортамент товаров

1. Что такое качество

- *Качество* – степень соответствия присущих характеристик требованиям.
- Понятие качества включает три элемента:
  - объект,
  - характеристики,
  - потребности (требования).

- *Объектом* качества могут быть продукция, процесс, организация или отдельное лицо, а также любая комбинация из них.

Пример –«качество жизни»

- Проблему защиты интересов и прав потребителей стали рассматривать именно с позиции «качества жизни».
- Это понятие включает целый ряд аспектов процесса удовлетворения человеческих потребностей: качество товаров и услуг, охрана среды обитания, обеспечение физического и морального здоровья, качество образования и пр.

Качество применительно к товарам и услугам

- *Товар* – любая вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому по договору купли-продажи.
- По определению *товар* – это все, что может удовлетворять потребности или нужды и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления.
- *Услуга* – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Второй элемент качества – *характеристики*

- Товары и услуги обладают совокупностью отличительных свойств – *характеристик*.
- Характеристики могут быть
  - качественными (например, запах и вкус пищевого продукта, вежливость и профессионализм продавца) и
  - количественными (содержание жира в сыре, концентрация сока и др.).

Третий элемент – *требования*

- *Требования* – это, прежде всего, потребности. Существует иерархия (пирамида) потребностей.
- В ее основании лежат основные потребности – обеспечение пищей, одеждой, жильем, далее (в порядке возрастания) – потребности в безопасности, в удобстве и комфортности пользования, эстетические, социальные потребности.
- Вершину пирамиды составляют потребности развития (потребность в творчестве, стремление к самовыражению).

Потребности надо предвидеть

- Чтобы успешно конкурировать, необходимо своевременно предвидеть малейшие изменения в предпочтениях потребителей, то есть
- «Потребитель должен получить то, что хочет, когда он это хочет» – таков первый принцип обеспечения качества, сформулированный доктором Э. Демингом (автор «японского чуда»).
- Таким образом, ***качество продукции*** – совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Показатель качества продукции

- − количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.
  - *Например, при оценке качества сахара-песка такое свойство как блеск, не имеет существенного значения, а важнейшими являются растворимость, степень сладости и т. д.*
- Показатели качества могут выражаться в различных единицах и могут быть безразмерными.
  - *При рассмотрении показателя следует различать наименование показателя (концентрация сухого вещества, энергетическая ценность) и значение показателя (соответственно 50 г/л и 65 ккал).*

2. Оценка качества

- – совокупность операций по выбору номенклатуры показателей, определению их действительного значения и сопоставлению с базовыми показателями.
- Разновидностью оценки качества является оценка соответствия установленных нормативными документом требований.
- Деятельность по оценке качества складывается из трех групп операций, каждой из которых свойственны специфические особенности.

1. Выбор номенклатуры потребительских свойств и их определяющих показателей

- Основные критерии выбора :
  - этап жизненного цикла продукции (приемка сырья, производство, хранение, распределение и реализация);
  - потребности, которые должен удовлетворять товар;
  - субъективные особенности оценщика.
- На этапе приемки сырья, предназначенного для изготовления продукции с сильно измененными свойствами, в том числе внешним видом, существенное значение имеют показатели технологических свойств и безопасности, но не важны эстетические свойства.
- В то же время при реализации в номенклатуру показателей качества необходимо включать показатели всех потребительских свойств.

2. Определение действительных значений показателей качества

- Проводится путем количественных и качественных измерений.
- Качественные – выявление соответствия или дефекта
- Количественные измерения применяются для определения размера показателя.
  - Например, показатель «цвет» может быть измерен количественно (например, цветность растительного масла в мл 0,01 н раствора йода) и качественно (визуально отмечаются цвет масла, его насыщенность, оттенки).

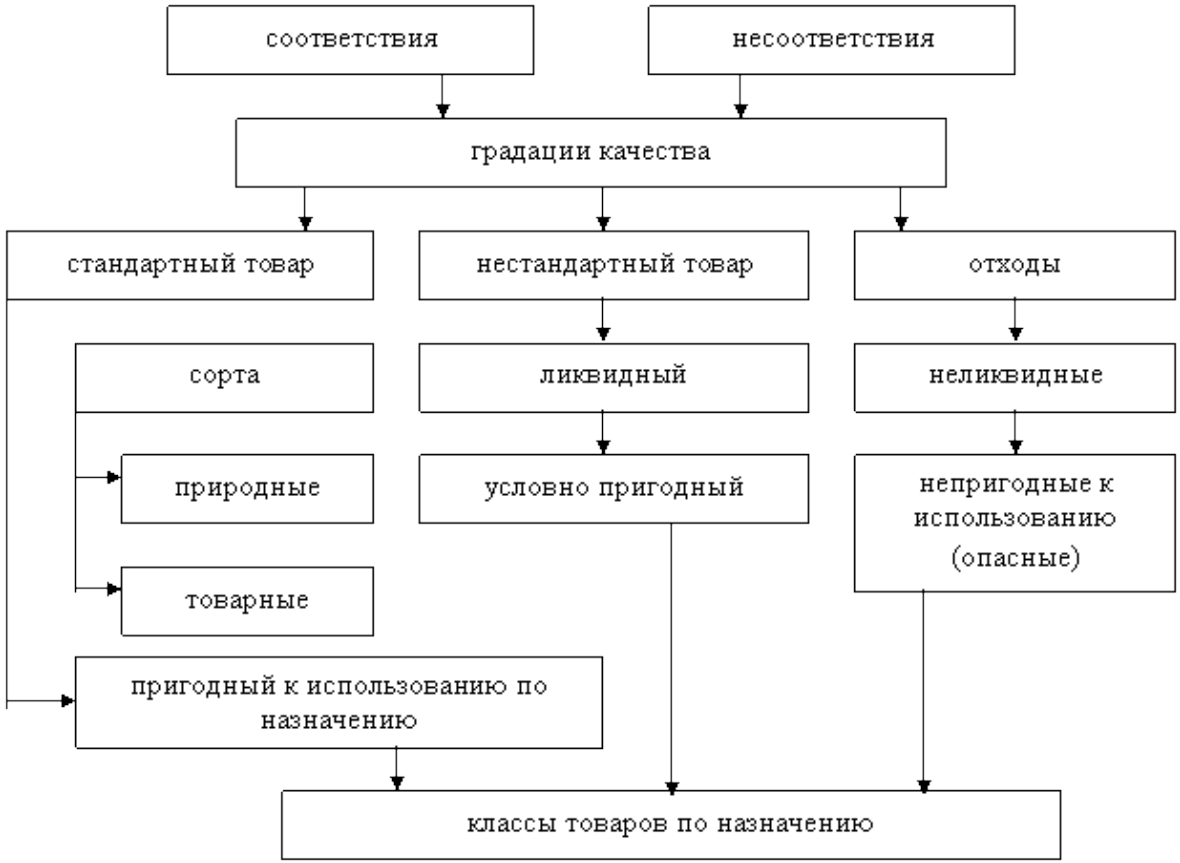
3. Сопоставление действительных значений измеряемого показателя с базовым

- В качестве базовых показателей приняты регламентированные значения стандартов или других НД, а также стандартные образцы, вещества, эталоны.
  - Цвет масла по стандарту устанавливается как светло- или темно-желтый и сравнивается со шкалой цветом раствора йода определенной концентрации.
- Выявляется соответствие или несоответствие действительных значений показателей качества базовым.
- Эта операция завершается установлением определенных градаций, классов, товарных сортов, марок продукции, что, в конечном счете, связано с принятием решения о присвоении товару определенной градации качества.

3. Градации качества

- категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение (ГОСТ Р ИСО 9000-2001).
- Градация, класс, сорт отражают предусмотренное или установленное различие в требованиях к качеству, которые, в свою очередь, устанавливают взаимосвязь функционального использования и затрат.
- Ниже приведены возможные результаты сопоставления действительных и базовых показателей качества – градации и классы качества (рис.).

Взаимосвязь оценки с градациями качества товаров по назначению



Три градации качества

- *Первая* - ***товары, пригодные к использованию по назначению.*** Этот класс представлен стандартными товарами, которые подлежат реализации без каких-либо ограничений.
- *Вторая* ***– товары, условно пригодные для использования по назначению.***
  - Определяется градациями нестандартных товаров или брака с устранимыми дефектами.
  - Условно пригодные товары могут быть реализованы по пониженным ценам или отправлены на промпереработку либо на корм скоту. При их реализации до потребителя должна быть доведена достоверная информация о причинах понижения качества.

Три градации качества

- *Третья* – ***опасные товары, непригодные для использования по назначению.***
  - К нему относятся неликвидные отходы.
  - Эти товары не подлежат реализации, а также поставке для промышленных и кормовых целей. Они должны быть уничтожены или утилизированы с соблюдением определенных правил.
- Стандартные товары подразделяются на следующие категории качества: сорта, номера и марки.
- Наибольшее распространение имеют сорта.

4. Сортамент товаров

- Одной из важных задач оценки качества является установление градаций качества стандартной продукции, которые представлены сортами.
- Сорт – категория качества продукции одного наименования, но отличающаяся от другой категории значениями показателей.
- Совокупность сортов, относящихся к одноименному товару, называется **сортаментом.**

Различают сортамент природный и товарный

- ***Природный сортамент –*** совокупность сортов одноименной продукции, отличающихся характерными анатомо-морфологическими признаками.
  - Например, природный сортамент яблок включает более 200 сортов, отличающихся формой, основной и покровной окраской плодов, другими показателями.
- Природный сортамент характерен для пищевых продуктов растительного происхождения. Каждый природный сорт имеет свое, только ему присущее название.
  - Например, сорта яблок: Джонатан, Белый налив.
- Для продуктов животного происхождения вместо термина «сорт» применяются иные термины: для крупного рогатого скота – «породы», для птицы – «кроссы».

Товарный сортамент

- совокупность товарных сортов, различающихся значениями регламентированных НД показателей качества.
- Наименования товарных сортов в отличие от природных, как правило, обезличены. В основном бывают **высший, 1-й, 2-й и 3-й** товарные сорта. Иногда выделяют сорт **экстра**.
- Сортам некоторых товаров дополнительно или взамен присваивают особые наименования.
  - Например, байховый чай подразделяют на следующие товарные сорта: букет, экстра, высший, 1-й, 2-й и 3-й.
  - Сорта ржаной муки - обойный, обдирный и сеяный - присвоены в соответствии с применяемыми помолами тех же наименований.

Задачей оценки качества товаров является выявление несоответствий или дефектов

- **Стандартным** признается товар, который соответствует установленным требованиям по всем требуемым показателям.
- Если хотя бы по одному из определяемых показателей выявлено несоответствие, то товару не может быть присвоена стандартная градация, а только пониженная - нестандартная или брак (отходы).
- **К нестандартному** относится товар, который не соответствует установленным требованиям по одному или комплексу показателей, но это несоответствие не является критическим (опасным).
  - Например, если влажность хлеба выше установленной нормы, то он относится к нестандартному.

Брак

- – товар с выявленными устранимыми или неустранимыми несоответствиями по одному или комплексу показателей.
- Различают устранимый и неустранимый брак.

- После устранения несоответствий градация товара может быть изменена.
- Если устранение брака способствовало улучшению всех показателей до установленной нормы, то товар признается стандартным.
  - Например, сортировка партии свежих плодов и овощей с отбраковкой дефектных экземпляров приводит к формированию новой партии стандартной продукции.

Отходы – разновидность брака

- Разновидностью брака с неустранимыми значительными или критическими дефектами являются ***отходы.***
- Отходы со значительными несоответствиями установленным требованиям относятся к *ликвидным,* а с критическими – к *неликвидным.*
  - Примером ликвидных отходов могут служить сыры, у которых имеются дефекты поверхности или деформация, которые могут быть использованы при условии реализации по пониженным ценам (после зачистки поверхности) или после термической обработки (сливочное масло).

Неликвидные отходы

- К неликвидным отходам относятся товары, которые не могут быть использованы по назначению из-за несоответствия по показателям безопасности, например товары с биоповреждениями (загнившие, плесневелые, поврежденные грызунами и др.).