Тема 3. Качество товаров и их количественная характеристика.

Качество товара является одной из его основополагающих характеристик, оказывающих решающее влияние на создание потребительских предпочтений и формирование конкурентоспособности. Выделяют следующие определения термина «качество».

Качество - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям. Термин «качество» может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное.

Качество товара - совокупность потребительских свойств товар.

Качество пищевых продуктов - совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования.

В нормативных документах (НД) устанавливаются требования к свойствам и показателям, обусловливающим качество. Поэтому далее рассмотрены составляющие элементы качества.

Показатель качества - количественное и качественное выражение свойств продукции (или товара). Каждый показатель имеет наименование и значение.

Наименование показателя служит качественной характеристикой товара. Например: массовая доля сухих веществ.

Значение показателя является результатом количественного и качественного измерения (размера и размерности). Значение показателя применяется для установления соответствия или несоответствия определенным требованиям или для констатации результатов измерений. Например: массовая доля сухих веществ 9,0 %.

Всем показателям присущи определенные значения, которые делятся на следующие виды: оптимальные, действительные, регламентированные, предельные и относительные.

Таким образом, качество товаров представляет собой совокупность свойств и показателей, которые обусловливают удовлетворение разнообразных потребностей в соответствии с назначением конкретных товаров. Следовательно, все эти свойства могут быть в широком понимании термина «потребитель» отнесены к потребительским, так как они могут удовлетворять потребности не только конечного потребителя, но и изготовителя новых товаров (услуг).

**Вопросы для самоконтроля.**

1.Дайте определение качества товаров.

2.Что такое показатель качества. Приведите примеры на конкретной группе.

Тема 6.Оценка и градации качества.

Оценка качества - совокупность операций по выбору номенклатуры показателей, определению их действительного значения и сопоставлению с базовыми показателями.

Разновидностью оценки качества является оценка соответствия установленным нормативными документами требованиям.

Деятельность по оценке качества складывается из трех групп операций, каждой из которых свойственны специфические особенности.

1. Выбор номенклатуры потребительских свойств и их определяющих показателей. Основными критериями выбора являются: этап жизненного цикла продукции (приемка сырья, производство, хранение, распределение и реализация); потребности, которые должен удовлетворять товар; субъективные особенности оценщика.

Так, 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. Количественные измерения применяются для определения размера показателя, а качественные - для размерности. Так, показатель «цвет» может быть измерен количественно (например, цвет пива в мл 0,01 н раствора йода) и качественно (визуально отмечаются цвет пива, его насыщенность).

3. Сопоставление действительных значений измеряемого показателя с базовым. В качестве базовых показателей могут быть приняты регламентированные значения стандартов или других НД, а также стандартные образцы, вещества, эталоны. Цвет пива по стандарту устанавливается как светло- или темно-коричневый и сравнивается с цветом раствора йода определенной концентрации.

При сравнении 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.

Градация, класс, сорт - категория или разряд процессов или систем, имеющих одинаковое функциональное применение, присвоенные различным требованиям к качеству продукции.

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 - градаций и классов качества.

Для принятия окончательного решения о градации качества товара необходимо сравнить действительные и базовые значения по всей номенклатуре выбранных показателей.

Стандартным признается товар, который соответствует установленным требованиям по всем выбранным 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 показателю 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.

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 кости и шкура мясокопченостей или окислившийся поверхностный слой жира (штафф) у сливочного масла, которые могут быть использованы при условии реализации по пониженным ценам (кости, шкура) или после термической обработки (сливочное масло). 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.).

В результате выявления соответствия или несоответствия установленным требованиям все товары по назначению могут быть подразделены на три градации качества.

К первой градации относятся товары, пригодные к использованию по назначению. Этот класс представлен стандартными товарами, которые подлежат реализации без каких-либо ограничений.

Вторая градация - товары, условно пригодные для использования по назначению. Принадлежность к данному классу 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.

Третья градация - опасные товары, непригодные для использования по назначению. К этому классу 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.

Сортамент товаров. Одной из важных задач оценки качества является установление градаций качества стандартной продукции, которые представлены сортами. Как уже указывалось ранее, сорт - категория качества продукции одного наименования, 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. Каждый природный сорт имеет свое, только ему присущее название. Например, сорта яблок: Джонатан, Белый налив. Природный сортамент характерен для пищевых продуктов растительного происхождения.

Для продуктов животного происхождения вместо термина «сорт» применяются иные термины: для крупного рогатого скота - «породы», для птицы - «кроссы». Например, куры мясных и яйценосных кроссов различаются анатомо-морфологическими признаками.

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, 2 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, 2 и 3-й. Сорта ржаной муки - обойный, обдирный и сеяный - присвоены в соответствии с применяемыми помолами тех же наименований.

Следует отметить, что принципиальной разницы между товарными сортами, марками и номерами нет. Все они являются градациями качества товара одного наименования.

Другой задачей оценки качества товаров является выявление несоответствий или дефектов.