

Тема лекции №3: «Оценка и контроль качества товаров»

План

1. Оценка качества товаров, сущность и необходимость. Градации качества товаров.
2. Дефекты товаров, понятие и классификация.
3. Методы оценки качества товаров.
4. Оценка уровня качества, сущность, необходимость и методы (с. 247-256).
5. Контроль качества товаров и количественная характеристика товаров.
6. Методы контроля качества, правила отбора выборки, проб и образцов.

1. Оценка качества товаров, сущность и необходимость. Градации качества товаров.

- **Оценка качества товаров** – совокупность операций по
 - **выбору номенклатуры показателей качества;**
 - **определению их действительного значения;**
 - **сопоставлению с базовыми показателями.**
- **Градация качества** – это категории, которые ранжируют товары одного наименования от высших до низших ступеней качества на основе
 - **значений показателей качества;**
 - **наличия дефектов**

Градации качества

Градация качества

– категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству товаров, имеющих то же самое функциональное применение (ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001).

Нестандартные товары

- ликвидные;
- условно-пригодные товары

Брак и отходы

- неликвидные;
- опасные товары

Градации качества

Стандартные товары

- сорт;
- группа сложности;
- марка;
- группа качества;
- номер;
- категория качества

Градации товаров по качеству

Градация	Наименование товаров	Обозначение
Сорт	Большинство товаров	№ - 1,2,3,4; буквы и термины – высший, экстра, люкс.
Группа сложности	Радиоэлектронная аппаратура	Высшая (0), 1, 2, 3
Марка	Цемент, бумага чертежная, манная крупа	75-600 А, Б, В; М, МТ и Т
Группа качества	Мыло хозяйственное и туалетное	I, II, III Экстра, детское, 1, 2
Номер	Бумага писчая	0, 1, 2
Категория качества	Фотоснимки цифровых фотоаппаратов	SHQ, HQ, SH

Категории товаров, имеющие риски при контроле таможенной стоимости

1. Предметы роскоши;
2. Товары известных брендов;
3. Товары класса «люкс»;
4. Товары класса «премиум»;
5. Товары «комфорт»

2. Дефекты товаров

Дефект – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием (ГОСТ Р ИСО 9000-2001).

Классификация дефектов

1. По степени значимости:

критические, значительные, малозначительные;

2. По возможности обнаружения: явные, скрытые;

3. По возможности устранения : устранимые, неустранимые;

4. По происхождению:

сырьевые, технологические, предреализационные;

5. По размерам: мелкие, крупные

3. Методы оценки качества товаров в исследованиях.

Органолептические

Измерительные

Экспертные

Расчетные и
регистрационные

Социологические

1. Органолептические методы или сенсорные – методы определения значений показателей качества товаров на основе восприятия органов чувств

Наименование методов	Определение
1.Визуальный	Определение внешнего вида, формы, цвета, блеска, прозрачности, просвечиваемости и др. с помощью зрения;
2.Обонятельный	Определение запаха (характер и интенсивность) с помощью органов обоняния. Основные запахи: камфарный, мускусный, цветочный, мятный, эфирный, острый и гнилостный; дополнительные запахи (запах жженого рога и др.);
3.Вкусовой	Определение вкуса (характер и интенсивность) рецепторами языка (кислый, соленый, сладкий и горький); жгучее, терпкое, вяжущее, острое, металлическое ощущение;
4.Осязательный	Способность ощущать рецепторами кожи прикосновения (давление, вибрации, действие фактуры);
5.Слуховой	Акустическое восприятие (громкость, высота и тембр звука).

2. Измерительные методы – методы определения значений показателей качества с помощью технических средств

Наименование	
1. Химические	Определение природы веществ, химического состава, содержания примесей, поведения материалов под действием сред;
2. Физические	Оптическая спектрометрия, хромато-масс-спектрометрический метод , оптические, радиометрические и термометрические методы, денсиметрия, вискозиметрия;
3. Физико-химические	Хроматографические , электрохимические и др.;
4. Физико-механические	Определение прочности, твердости и др.;
5. Микробиологические	Определение гигиенических свойств товаров, основанное на измерении интенсивности развития микроорганизмов.

Методы оценки качества товаров

Наименование	Определение
3. Расчетный	Определение показателей качества товаров с использованием зависимостей их от параметров товаров (показатели безотказности, ремонтпригодности, энергетическая ценность и др.)
4. Регистрационный	Определение показателей качества товаров на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов и затрат;
5. Экспертный	Определение показателей качества товаров анализом количественных и качественных оценок экспертов;
6. Социологический	Определение показателей качества товаров на основе сбора и анализа мнений потребителей о качестве товаров (анкетирование, опрос).

5. Контроль качества товаров, сущность и количественная характеристика товаров.

- **Единичные экземпляры** – отдельные товары, которые обладают целостностью и присущими потребительским свойствами (автомобиль, обувь, банка с краской, бутылка вина и др.);
- **Комплексная упаковочная единица** – совокупность единичных экземпляров **одинаковых** товаров, объединенных общностью упаковки (упаковка напитков);
- **Комплект товаров** – совокупность единичных экземпляров **разнородных** товаров, предназначенных для одного назначения (одежда, мебель, посуда, запасные детали);
- **Товарная партия** – совокупность **единичных экземпляров** товаров или **комплексных упаковочных единиц**, объединенных **по определенному признаку** и оформленная **одним транспортным документом** (одного способа изготовления, произведенная в одних и тех же условиях, одной градации качества).

Выборочный контроль

- **Выборка** – определенное минимально допустимое количество упаковочных единиц, составляющих представительную часть товарной партии;
- **Проба (образец)** – минимально допустимая часть товарной партии, отобранная по установленным правилам;
- **Точечная проба** – единичная проба определенного размера, отбираемая из одного места товарной партии;
- **Объединенная проба** – совокупность точечных проб, отобранных от одной товарной партии;
- **Средняя проба** – часть объединенной пробы для проведения лабораторных испытаний (разделение на аналитическую, арбитражную и контрольную пробы)

Правила отбора проб (образцов) и методы отбора

- **Оптимальность размера пробы** – проба должна быть не ниже минимально допустимого предела, но не излишне большой;
- **Представительность (репрезентативность) пробы** – способность с достаточной достоверностью отражать свойства всей товарной партии;
- **Случайность** – равная вероятность попадания товаров в выборку;
- **Отбор с применением случайных чисел** для товаров, представленных в виде **ряда** (таблицы случайных чисел в соответствии со стандартом);
- **Метод многоступенчатый** для товаров, представленных в упаковке;
- **Метод «вслепую»** для товаров, представленных **россыпью**;
- **Метод систематический** для товаров, представленных в виде **потока**