

Краткосрочные курсы повышения квалификации
по дополнительной профессиональной программе
«Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров»

Лекция 1

СРЕДСТВА И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ

Миронова Ирина Валерьевна

доктор биологических наук, профессор

Введение

1. Понятие качества товаров

2. Методы оценки качества товаров

Непродовольственный товар – не предназначенный для употребления в пищу и не являющийся сырьем для приготовления пищи товар, реализуемый с целью удовлетворения разнообразного потребительского спроса, например: одежда, обувь, мебель, автомобили, строительные материалы, бытовая техника и т.д.

Классификация по отраслям народного хозяйства:

- товары легкой промышленности (ткани, обувь, меховые изделия и др.);
- товары культурно-бытового и хозяйственного назначения (мебель, инструменты, посуда, автомобили и др.).

Сложные комплексы:

- хозяйственные товары: инструменты, посуда стеклянные и керамические товары, изделия из пластмасс, бытовые химические товары, мебель, стройматериалы и др.;
- нефть и нефтепродукты;
- одежно-обувные: текстильные, швейно-трикотажные, кожевенно-обувные, пушно-меховые;
- парфюмерно-косметические: парфюмерия, косметика и др.;
- электротовары: осветительные приборы, стиральные машины и др.;
- культурно-бытовые: сложные электронные товары (телевизоры, фотоаппараты), транспортные средства, книги, игрушки и др.;
- ювелирные товары; галантерейные товары: зеркала, принадлежности для бритья и стрижки волос, предметы домашнего обихода;
- изделия художественных промыслов.

В зависимости от источника и способа получения информации все методы классифицируются на:

- объективные;
- эвристические.

Объективные методы:

- измерительный;
- регистрационный;
- расчетный;
- опытной эксплуатации.

Эвристические методы:

- органолептический;
- экспертный;
- социологический.

В зависимости от характера влияния на объект контроля:

- **разрушающие;**
- **неразрушающие.**

По способу нахождения числового значения:

- **прямые;**
- **косвенные.**

Качество – совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему назначению.

Классификация свойств предметов (товаров) по следующим группам, которые дают соответствующие показатели качества:

- показатели назначения товара;
- показатели надежности;
- показатели стандартизации и унификации;
- эргономические показатели;
- эстетические показатели;
- показатели транспортабельности;
- патентно-правовые показатели;
- экологические показатели;
- показатели безопасности.

Уровень качества – это относительная характеристика, основанная на сравнении совокупности показателей ее качества, соответствующих совокупности базовых показателей.

Виды уровня качества:

- технический;
- технико-экономический;
- нормативный.

Методы установления уровня качества продукции:

- дифференциальный;
- комплексный;
- смешанный.

2. Методы оценки качества товаров

2.1. Объективные методы определения показателей качества

2.1.1 Измерительный метод

Это метод определения численных значений показателей качества, основан на информации, получаемой при использовании технических средств измерений (измерительных приборов, реактивов и др.).

Достоинства:

- объективность;
- точность.

Недостатки:

- сложность;
- длительность некоторых измерений;
- необходимость специальной подготовки персонала;
- приобретение сложного, часто дорогостоящего оборудования;
- необходимость разрушения образцов.

2.1.2 Регистрационный метод

Метод основан на наблюдении и подсчете числа определенных событий, случаев, предметов или затрат.

Недостатки:

- трудоемкость;
- длительность проведения наблюдений.

2.1.3 Расчетный метод

Расчетный метод основан на получении информации расчетом.

Метод используют:

- при проектировании и конструировании изделия, когда оно еще не может быть объектом инструментальных исследований;
- для прогнозирования или определения оптимальных (нормативных) значений;
- при проведении косвенных измерений.

2.1.4 Метод опытной эксплуатации

Метод является разновидностью регистрационного метода.

Используют:

- для определения показателей надежности, экологичности, безопасности;
- для оценки влияния косметических средств на кожу человека;
- для оценки показателей долговечности одежды;
- при оценке долговечности работы электрооборудования.

Достоинства:

- высокая точность;
- достоверность значений показателей качества.

Недостатки:

- продолжительность;
- большие затраты;
- сложность моделирования условий эксплуатации.

2.2 Эвристические методы

2.2.1 Органолептический метод

Метод основан на использовании информации, получаемой в результате анализа ощущений и восприятий с помощью органов чувств человека – зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса.

Достоинства:

- доступность;
- простота;
- незаменимость при оценке таких показателей качества, как запах, вкус.

Недостатки:

- субъективность.

2.2.2 Экспертный метод

Метод определения показателей качества основан на учете мнений специалистов-экспертов.

Эксперт – это специалист, компетентный в решении конкретной задачи.

2.2.3 Социологический метод

Метод основан на сборе и анализе мнений потребителей.

Способы сбора мнений потребителей:

- устный опрос;
- распространение анкет-вопросников;
- организация выставок-продаж, конференций, аукционов.

Метод используют:

- на стадии выполнения маркетинговых исследований;
- при изучении спроса;
- для определения показателей качества.

2.2.4 Статистические методы контроля и управления качеством

Статистические методы основаны на определении значений показателей качества продукции с использованием методов теории вероятности и математической статистики.

С их помощью можно определить:

- среднее значение показателей качества и их доверительные границы и интервалы распределения;
- законы распределения показателей качества;
- коэффициенты корреляции;
- параметры зависимости исследуемого показателя качества от других показателей или числовых характеристик факторов, влияющих на исследуемый показатель качества;
- сравнивать среднее значение или дисперсии исследуемого показателя для двух или нескольких единиц в целях установления случайности или закономерности различий между ними.

**Благодарю
за
внимание**