

# Тема лекции №2: «Качество товаров. Свойства товаров. Потребительские свойства товаров»

## План.

1. Качество товаров, понятие и требования к качеству.
2. Показатели качества, понятие и классификация
3. Факторы, формирующие качество товаров.
4. Факторы, сохраняющие качество товаров.
5. Свойства, как объективная особенность товаров.  
Номенклатура и характеристика свойств (С. 78-114)
6. Показатели качества, понятие и классификация.
7. Потребительские свойства товаров, понятие, номенклатура и характеристика свойств (С. 122 -126, 130- 145)

# 1. Качество ТОВАРОВ

Качество – степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям (ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001)

## Три элемента качества

Объект – продукция, товар, процесс, организация или отдельное лицо, любая комбинация из них. Продукция – это результат деятельности, представленной в материально-вещественной форме и предназначенной для дальнейшего использования

Требования:

- назначения;
- эргономики;
- безопасности;
- надежности;
- технологичности;
- эстетические требования

Характеристики – отличительные свойства товаров

# Качество товаров

Качество товаров – совокупность свойств товаров, определяющих степень пригодности для использования по назначению (ГОСТ Р 51303-99).

2. Показатели качества товара – количественная характеристика одного или нескольких свойств товара, составляющих его качество

## Классификация показателей качества:

- по количеству характеризующих свойств: единичные и комплексные;

- по характеризующим свойствам: назначения, надежности, безопасности, экономичности, эргономические, эстетические

- по методу определения: органолептические, измерительные, расчетные, регистрационные, социологические

по способу выражения: в натуральных единицах и баллах;

- по применению для оценки уровня качества: фактические, базовые, относительные.

### 3. Факторы, формирующие качество товаров

Наименование факторов	Сущность
1. Маркетинговые исследования	Сегментация рынка, определение потребностей в товаре, установление требований к качеству товаров;
2. Сырье и материалы	<b>Сырье</b> – природные или искусственные вещества органического или неорганического происхождения; <b>Материалы</b> – сырье, прошедшее первичную обработку; <b>Полуфабрикат</b> – незаконченный продукт производства;
3. Проектирование, конструкция и принцип работы товара	<b>Конструкция</b> – решение строения, структуры, взаимного расположения агрегатов, частей, узлов и деталей товаров;
4. Технология производства товаров	<b>Уровень правовых и нормативных документов;</b> <b>Качество труда работников;</b> <b>Технология производства товаров</b> – совокупность методов и инструментов для

## 4. Факторы, сохраняющие качество товаров

Наименование фактора	Сущность
1. Маркировка	
2. Упаковка	Средство или комплекс средств, обеспечивающих защиту товаров от повреждений и потерь, окружающей среды от загрязнений и носитель маркировки; <b>3 элемента упаковки – тара</b> (изделие, в котором размещается товар), упаковочные, обвязочные средства и вспомогательные материалы;
3. Транспортирование	Правильный выбор упаковки и прочность ее; плотность укладки товаров в таре и тары в транспортных средствах; тип транспортных средств; дальность перевозки;
4. Хранение	Совокупность внешних воздействий окружающей среды, обусловленных режимом хранения и размещением товаров в хранилищах
5. Условия реализации и	

# Классификация упаковки

Признак классификации	Упаковка
1. Назначение	Потребительская, транспортная, производственная, складская;
2. Материалы	Полимерная, стеклянная, керамическая, деревянная, бумажная, металлическая, текстильная и комбинированные материалы;
3. Степень механической прочности	Жесткая (цистерны, контейнеры, баллоны, банки, ящики, бочки), полужесткая (коробки, тетрапаки), мягкая (мешки, пакеты) и хрупкая;
4. Конструктивное исполнение	Неразборная, разборная, складная, штабелируемая и нештабелируемая;
5. Форма (виды)	Цистерны, бочки, банки, фляга, бутылки, контейнеры, ящики, лотки, коробки, пакеты, пачки, туба, мешки, стакан, пробирка, ампула и др.;
6. Габариты	Крупно-, средне- и малогабаритная;
7. Кратность использования	Одноразовая и многооборотная, инвентарная и возвратная;

# Условия хранения товаров

## 1. Режим хранения

**Климатические показатели**  
(температура, относительная влажность, газовый состав, освещенность, воздухообмен)

**Санитарно-гигиенические показатели**  
(загрязнители минеральные, органические, микробиологические и биологические)

## 2. Размещение товаров

**Правила:**

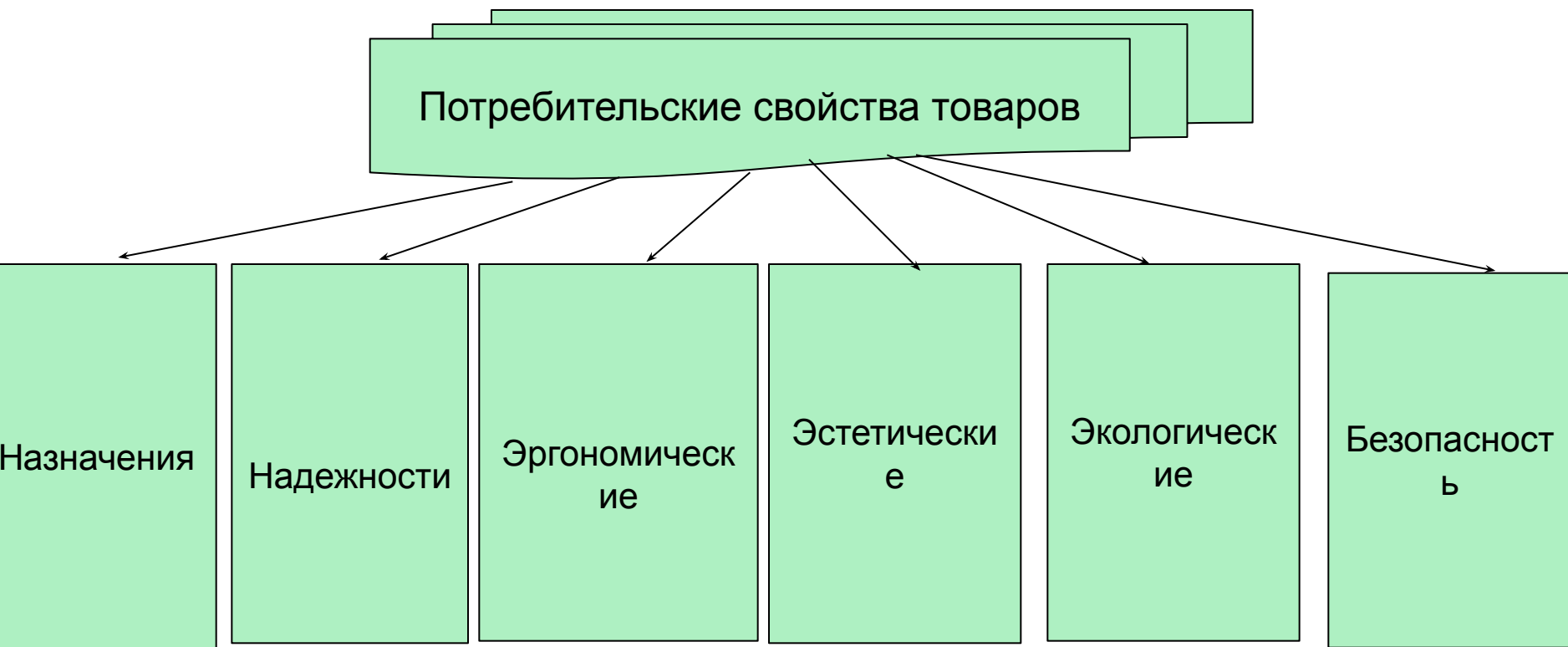
1. Совместимость, т.е. соблюдение товарного соседства;
2. Рациональное использование складских помещений;
3. Обеспечение механизации погрузочно-разгрузочных работ

## 5. Свойства, как объективная особенность товаров

Группа свойств	Наименование свойств
<b>1. Химические свойства</b>	<b>1.1. Водостойкость;</b> <b>1.2. Кислотостойкость;</b> <b>1.3. Щелочестойкость;</b> <b>1.4. Отношение к действию</b> растворителей, окислителей и восстановителей.
<b>2. Физические свойства</b>	<b>2.1. Размерно-массовые</b> (масса, длина, площадь, объем, плотность); <b>2.2. Механические</b> (деформация, прочность, твердость, упругость, пластичность и эластичность); <b>2.3. Термические</b> (температура плавления и замерзания, теплопроводность, термостойкость, термическое расширение, теплоемкость); <b>2.4. Оптические</b> (цвет, преломление, отражение, пропускание); <b>2.5. Акустические</b> (высота звука, интенсивность и тембр); <b>2.6. Электрические</b> (электропроводность и электрическое сопротивление); <b>2.7. Сорбционные (гигроскопичность) и проницаемость.</b>
<b>3. Биологические свойства</b>	<b>3.1. Устойчивость</b> к действию микроорганизмов, насекомых и грызунов



# Потребительские свойства товаров, номенклатура



**Потребительские свойства** – свойства товаров, обуславливающие пригодность, удовлетворяющие потребности и проявляющиеся в процессе эксплуатации или потребления

<b>Потребительские свойства, группы</b>	<b>Потребительские свойства, подгруппы</b>
1. Назначение - способность товара удовлетворять потребности;	Функциональное (основное, вспомогательное и универсальное, пищевая ценность и усвояемость) и социальное;
2. Надежность – способность товара сохранять назначение в процессе хранения и потребления в течение заданных сроков;	Долговечность, безотказность, ремонтпригодность и сохраняемость;
3. Эргономические - способность товара создавать ощущение удобства и комфорта;	Удобство пользования (антропометрические, физиологические, психологические) и гигиенические;
4. Эстетические - способность товара выражать красоту и художественную ценность;	Внешний вид, мода, стиль, информационная выразительность, совершенство производственного исполнения
5. Экологические - способность товара оказывать воздействие на безопасность окружающей среды	Виды загрязнений, ухудшающие окружающую среду