**1. Крупа: классификация, факторы, влияющие на потребительские свойства**

Потребитель, покупая крупу, обращает внимание прежде всего на его полезность, а также на те преимущества, которые он может получить при его использовании.

Рассмотрим факторы, влияющие на потребительские свойства на примере гречневой крупы.

Гречка - злаковая культура, которая пришла к нам, с одной стороны, из Азии как "татарка", а, с другой стороны - из Греции как "греческий злак", она настолько прижилась, что стала исконно русским злаковым блюдом ("чёрная каша"). С давних времён она, наряду с ржаным хлебом, была для русского народа главным продуктом питания. Гречка издавна была и основой русского солдатского стола. За особые питательные свойства и энергонасыщенность Суворов назвал её богатырской, а крестьяне сложили поговорку: "Не страшен мороз, что на дворе трещит, коли гречневая каша в печи стоит". Этот злак отличается мягкостью, хорошим вкусом, калорийностью - он является полноценной заменой мяса. Всё это благодаря высокоценным, хорошо растворимым и усваиваемым белкам гречихи, высоким диетическим качествам, содержанию железа, кобальта, калия, фосфора, йода, меди, цинка, бора и др. микроэлементов.

Гречневая крупа - одна из самых полезных. В её состав входят и органические кислоты - лимонная, щавелевая, малеиновая, яблочная, витамины группы В, РР, Р (рутин), причем в лучшем, более сбалансированном соотношении, чем в других зерновых. Богата гречка липотропными веществами, которые защищают клетки печени от жирового перерождения, поэтому гречка особенно показана при сахарном диабете, сердечно-сосудистых заболеваниях, патологии гепатобилиарной системы, атеросклерозе. Много в гречихе фолиевой кислоты (она стимулирует кроветворение, повышает выносливость и сопротивляемость организма ко многим болезням). Кроме того, гречка богата железом и полезна при анемии. По содержанию жира из всех круп, употребляемых в пищу, гречневая уступает только овсяной и пшену, а по содержанию белка превышает все зерновые и уступает только бобовым [3, 51].

В продажу гречиха поступает в виде ядрицы (сырой, пропаренной, жареной) - цельное зерно с удаленной только плодовой (чёрной твёрдой) оболочкой; продельная - расколотые зёрна ядрицы (нарушена структура зерна); смоленская - очень мелко раздробленное зерно, удалены все оболочки.

При покупке гречневой крупы предпочтение следует отдавать нежареной (она имеет бледную желтоватую окраску), т.к. крупа, прошедшая высокотемпературную обработку и пролежавшая некоторое время при хранении теряет свои свойства и превращается просто в строительный материал, без аккумуляции в нём жизненной силы.

**2. Управление качеством мебели**

Мебельная продукция характеризуется комплексным показателем качества, который представляет собой совокупную оценку, получаемую расчетно-измерительным и экспериментальным методами определения показателей качества. Результаты этой оценки являются относительными величинами, устанавливающими уровень качества каждого конкретного вида продукции. Естественно, чем выше уровень качества продукции, тем привлекательней выглядят показатели ее конкурентоспособности.

Важнейшим нормируемым показателем, характеризующим химические свойства мебели, является показатель уровня летучих химических веществ, выделяющихся в окружающую среду жилого помещения.

Перечисленные нормируемые показатели качества представляют собой основу свойств мебели, подлежащей сертификации.

Рассмотренные показатели являются базовыми или основными в определении уровня качества мебели. При равных нормируемых показателях качества однотипной мебели большое влияние на оценку уровня в целом оказывают свойства, которые могут оцениваться только экспертным методом, такие как: комфортабельность изделий, эстетика и уровень исполнения.

Показатель комфортабельности характеризует удобство эксплуатации и ухода за изделием, удобство хранения предметов быта, а также удобство размещения изделия в помещении.

Показатель эстетики характеризует изделие мебели с позиций современных требований к форме и внешнему виду.

Уровень исполнения характеризует степень соответствия изделий требованиям государственных стандартов, в том числе и требованиям, предъявляемым к функциональным размерам.

Из перечисленных показателей наиболее уязвимым, с точки зрения стабильности, является уровень исполнения, требующий от производителя системного подхода в организации контроля качества на всех этапах технологического процесса.

Выделим три основные группы предприятий, которые имеют существенные различия в технической оснащенности, в объемах производства, в организации контроля качества продукции, в способности и возможности оперативного реагирования на изменения, происходящие на потребительском рынке.

К первой группе относятся крупные мебельные предприятия, имеющие значительный опыт работы на мебельном рынке: ОАО МК "Шатура", ОАО ""ХК" Мебель Черноземья", и другие. Несмотря на различия в численности персонала, в производственных программах и структурах ассортимента, эти предприятия имеют общие или единые принципы подхода к формированию ассортимента, основанного на достижении и поддержании в дальнейшем высоких показателей качества продукции. К ним относятся:

постоянное обновление ассортимента, основанное на изучении конъюнктуры рынка;

расширение дилерской сети;

поиск более выгодных и надежных партнеров по поставкам сырья;

организация жесткого контроля качества на всех этапах производственного процесса и в структурах реализации продукции.

достигнутый уровень развития производственного предприятия рассматривается как промежуточный этап, требующий дальнейшего продолжения;

Безусловно, крупные предприятия мебельной отрасли имеют достаточно развитую техническую структуру по реализации перечисленных выше принципиально важных задач, однако более уязвимым в системе управления качеством продукции является процесс контроля качества на стадии получения и распространения товаров дилерской сетью.

Организация системы контроля качества продукции на предприятиях первой группы имеет единую структуру в целом, с некоторым различием по уровню ее технического обеспечения. Основой этой структуры является наличие внутренних заводских лабораторий, аттестованных региональными Центрами стандартизации, метрологии и сертификации. Наличие лабораторий позволяет контролировать все нормируемые показатели качества материалов, что в дальнейшем исключает присутствие в готовых изделиях материалов, не соответствующих требованиям стандартов. Лабораторным испытаниям подвергается не только продукция собственного производства. Поступающие на предприятие материалы принимаются службой входного контроля качества и также проходят лабораторные исследования.

Особое внимание предприятие уделяет достижению показателей качества мебели, определяемых экспертным методом. Предприятия данного типа никогда не приступят к серийному производству изделия, не подвергнув его глубочайшей экспертной проверке. Для этой цели созданы первичные художественно-технические Советы, действующие в рамках предприятия, функциями которых является приемка изделия на стадии опытного образца или опытной партии. Далее образцы "обкатываются" на международных и региональных выставках. Решение о серийном производстве принимается по результатам оценки Отраслевого художественно-технического Совета и обязательного изучения потребительского спроса.

Вторую группу представляют в основном предприятия нового поколения, производственная программа которых значительно отличается от программы предприятий первой группы и ориентирована на выпуск технологически однородной функционально направленной продукции с достаточно широким ассортиментом. К предприятиям этого типа относятся ООО "Фабрика НИК", Фабрика мебели "Добрый стиль", ООО "Экомебель" и другие.

Отсутствие дорогостоящих технических средств измерений нормируемых параметров качества продукции на предприятиях второй группы восполняется сотрудничеством с аттестованными Центрами стандартизации, метрологии и сертификации, оказывающими услуги в проведении необходимых испытаний и исследований материалов.

Как правило, эти предприятия не ставят перед собой широкомасштабных задач по расширению дилерской сети, однако постоянно подтверждают свое присутствие на мебельном рынке, участвуя во всех значимых международных и региональных выставках.

Высокий уровень качества товаров, производимых предприятиями данного типа, достигается благодаря жесткой технической политике руководства в области совершенства выпускаемой продукции. Большое внимание уделяется поиску оригинальных дизайнерских решений, новейших материалов и комплектующих.

Третью группу составляют в основном малые и средние предприятия нового поколения. Их продукция технологически однородна и однотипна. Ассортимент товаров представляет набор определенных простейших изделий, производство которых находится в полной зависимости от оперативной работы коммерческой службы предприятия. Изделия, как правило, являются копиями проектов других предприятий с некоторыми конструктивными изменениями или упрощениями по видам материалов.

По организации производства, его структуре и оснащению данный тип предприятия значительно отличается от предприятий предыдущих групп. Производства в основном располагаются в неприспособленных помещениях, практически отсутствует какая-либо система контроля качества. Нормируемые показатели качества, в целом, не контролируются или определяются визуально.

Продукция таких предприятий имеет довольно большое количество дефектов скрытого характера. Они образуются в результате использования влажного сырья, низкосортной древесины, нетрадиционных материалов и методов облицовки поверхности деталей, изношенного режущего инструмента, материалов, утративших жизнеспособность и т. д.

Из поставщиков некачественной продукции на мебельный рынок лидируют предприятия третьей группы. У них производственные дефекты составляют от 12 до 15%. Как правило, 20% дефектной продукции этих предприятий не подлежит восстановлению.

Первая и вторая группы предприятий, естественно, поставляют на мебельный рынок значительно меньше дефектной продукции. У нее производственные дефекты составляют от 0,5 до 0,7%.