СОДЕРЖАНИЕ

Введение………………………………………………………………………..…3

1. Сырьевые материалы – основополагающий фактор, формирующий

качество товаров…………………………………………………………….……4

2. Влияние конструирования и моделирования на качество товаров…..……12

3. Роль и значение технологически процессов производства на

формирование качества продукции……………………………………….……15

4. Значение контроля качества товаров на предприятии в градации

качества готовой продукции……………………………………………………17

Заключение………………………………………………………………….……26

Список литературы………………………………………………………………27

Введение

Качество товара является одной из его основополагающих характеристик, оказывающих решающее влияние на создание потребительских предпочтений и формирования конкурентоспособности. Это обусловлено сущностью категории качества.

Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предлагаемые потребности.

Обычно потребности выражаются через определенные характеристики на основе установленных критериев, которые формулируются в виде требований к качеству.

Требования к качеству – выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

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

К факторам, влияющим на качество товаров, относят факторы, формирующие качество, факторы, способствующие сохранению качества и факторы, способствующие улучшению качества.

Факторы, формирующие качество включают в себя:

* + качество исходного сырья;
  + качество проектирования;
  + качество изготовления.

Цель данной работы: рассмотреть факторы, формирующие качество товаров.

1. Сырьевые материалы – основополагающий фактор, формирующий качество товаров

Сырьевые ресурсы, являясь предметом труда, представляют собой один из трех основных элементов производ­ства. Без них, разумеется, невозможно никакое производство. Но не только этим характеризуется роль и значение материальных и сырьевых ресурсов. Они составляют две трети затрат на произ­водство товара, себестоимости произведенной про­дукции и не менее половины ее цены.

Продовольственные товары — товары, произведенные из продовольственного сырья и используемые в пищу в натуральном или переработанном виде.

Продовольственные товары подразделяют на следующие группы:

* + товары массового потребления — выработанные по традиционным технологиям и предназначенные для питания основных групп населения;
  + лечебные (диетические) и лечебно-профилактические товары — специально созданные для профилактического и лечебного питания, они характеризуются измененными химическим составом и физическими свойствами, в эту группу входят витаминизированные, низкожирные (содержание жира снижено на 33%), низкокалорийные (менее 40 ккал/100 г), с повышенным содержанием пищевых волокон, уменьшенным количеством сахара, холестерина, хлористого натрия и др.;
  + продукты детского питания — специально созданные для питания здоровых и больных детей до трехлетнего возраста.

Качество продовольственных товаров — совокупность свойств, отражающих способность товара обеспечивать органолептические характеристики, потребность организма в пищевых веществах, безопасность его здоровья, надежность при производстве и хранении.

Медикобиологические требования к качеству продовольственных товаров — комплекс критериев, определяющих пищевую ценность и безопасность продовольственного сырья и продовольственных товаров.

Безопасность продовольственных товаров — отсутствие токсического, канцерогенного, мутагенного или любого другого неблагоприятного воздействия продовольственных товаров на организм человека при употреблении их в общепринятых количествах. Гарантируется установлением и соблюдением регламентируемого уровня содержания загрязнителей химического, биологического или природного происхождения.

Пищевая ценность — понятие, отражающее всю полноту полезных свойств продовольственного товара, включая степень обеспечения физиологических потребностей человека в основных пищевых веществах, энергию и органолептические достоинства. Характеризуется химическим составом продовольственного товара с учетом его потребления в общепринятых количествах.

Биологическая ценность — показатель качества пищевого белка, отражающий степень соответствия его аминокислотного состава потребностям организма в аминокислотах для синтеза белка.

Энергетическая ценность — количество энергии в килокалориях (кДж), высвобождаемой из продовольственного товара в организме для обеспечения его физиологических функций.

Биологическая эффективность — показатель качества жировых компонентов товара, отражающих содержание в них полиненасыщенных (незаменимых) жирных кислот.

Фальсификация продовольственных товаров и продовольственного сырья ~ изготовление и реализация поддельных продовольственных товаров и продовольственного сырья, не соответствующих своему названию и рецептуре.

Идентификация продовольственных товаров и продовольственного сырья — установление соответствия продовольственных товаров и продовольственного сырья их наименованиям согласно нормативной документации на конкретный вид товара (продовольственного сырья).

Срок хранения (реализации) — промежуток времени, в течение которого при соблюдении определенных условий продовольственное сырье, продовольственные товары сохраняют качество, установленное стандартом или другим нормативным документом.

Упаковочные и вспомогательные материалы — материалы, контактирующие с продовольственным товаром на этапах технологического процесса производства, транспортировки, хранения и реализации.

Для изучения потребительских свойств продовольственных товаров и понимания процессов, происходящих в них на стадиях производства и хранения, необходимо знать прежде всего их химический состав и свойства входящих в них химических веществ.

По химическому составу и функциональному назначению органические и неорганические вещества, входящие в состав продовольственных товаров, делятся на энергетические, пластические (вода, белки, жиры, углеводы, минеральные вещества) и обменно-функци-ональные (витамины, азотистые, экстрактивные вещества и ферменты).

Свойства товаров - это его объективная особенность, т.е. то, что отличает один товар от другого. Каждому товару присущи многие свойства, которые могут проявляться при его формировании, эксплуатации или потреблении. Свойства товара, обусловливающие его полезность в процессе эксплуатации и потребления, называют потребительскими. Номенклатура потребительских свойств и их показателей определяется особенностями и назначением товара. В зависимости от особенностей и удовлетворяемых потребностей потребительские свойства и показатели качества подразделяют на следующие группы: назначения — функционального, социального, классификационного, универсального; надежности — долговечность, безотказность, ремонтопригодность, сохраняемость; эргономические — гигиенические, антропометрические, психологические, психофизиологические; эстетические; безопасности — химическая, механическая, биологическая, радиационная, электрическая, магнитная, термическая, противопожарная. Назначение— одно из определяющих потребительских свойств, характеризует способность товаров удовлетворять физиологические и социальные потребности, а также потребности в классификации товаров. Свойства функционального назначения обусловливают использование изделия по назначению. Показатели функциональных свойств характеризуют техническую сущность продукции, свойства, определяющие способность продукции выполнять свои функции в заданных условиях использования по назначению. Показатели функциональных свойств зависят от специфики продукции; их можно подразделить на следующие группы:

* + показатели совершенства выполнения основной функции;
  + показатели универсальности;
  + показатели выполнения вспомогательных функций.

Свойства социального назначения — соответствие товаров общественно-необходимым и индивидуальным потребностям населения. Показатели свойств социального назначения зависят от многих факторов, например направления моды, стиля, сезонности товара. В этой связи существует зависимость изменения показателей социальных свойств одних товаров от изменения свойств других изделий. Классификационное назначение — возможность использования некоторых свойств и показателей в качестве классификационных признаков. Универсальное назначение — способность некоторых свойств и показателей товаров удовлетворять различные потребности. Надежность — свойство изделия сохранять во времени в установленных пределах все значения параметров, характеризующих способность изделия выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях. Показателями надежности являются показатели безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости. По существу, показатели надежности дополняют характеристику товаров показателями функционального назначения, так как характеризуют продолжительность или полноту проявления эффекта от использования потребителем. Безотказность — способность изделия выполнять заданные функции в течение определенного времени без вынужденных перерывов. Долговечность — способность изделия выполнять заданные функции в течение длительного времени до предельного состояния. Показателями долговечности являются срок службы изделия, ресурс и др. Ремонтопригодность — способность изделия к предупреждению, выявлению и устранению дефектов с помощью ремонта. Все изделия можно подразделить на ремонтопригодные и ремонто-непригодные. Показатели ремонтопригодности: вероятность восстановления в заданное время, среднее время восстановления, трудоемкость ремонта. Сохраняемость — способность товара сохранять потребительную стоимость при хранении и транспортировании в течение установленных сроков хранения и транспортирования, а также после них. Показатели сохраняемости: срок календарной продолжительности хранения и транспортирования изделий (в днях, месяцах и т.д.), потери, выход товарной (стандартной) продукции. Эргономические свойства товаров характеризуют их приспособленность к использованию человеком в производственных и бытовых процессах. К эргономическим свойствам и показателям относятся гигиенические, антропометрические, психофизиологические и психологические. Гигиенические — свойства товаров, влияющие на организм и работоспособность человека. Гигиенические свойства определяются условиями эксплуатации изделия: температурой и влажностью воздуха, шумом, вибрацией и другими, а также природой материала. Показатели гигиенических свойств: гигроскопичность, паро- и воздухопроницаемость, пылеемкость и др. Антропометрические свойства — способность изделия или его деталей соответствовать размерам, форме и массе потребителя. Показатели антропометрических свойств: размеры одежды, обуви, мебели; форма посуды; размеры и форма бытовой техники и т. п. Психофизиологические свойства — способность товаров обеспечивать соответствие особенностям органов чувств человека: зрительных, слуховых, обонятельных, осязательных, вкусовых. Психологические свойства — способность товаров соответствовать психике потребителя (восприятию, мышлению и памяти). Эстетические свойства — способность выражать чувственно воспринимаемые признаки социально-культурной значимости товаров, степени их полезности и целесообразности, технического совершенства. К показателям эстетических свойств относят: форму изделия, цвет, ценностность композиции, стиль, моду, оригинальность изделия, совершенство производственного исполнения. Форма — одна из основных характеристик эстетического восприятия. Форма изделия должна соответствовать его назначению, культурным запросам и вкусам потребителя. Цвет всегда был и остается основным средством оформления изделий; цветовое оформление должно подчеркивать его красоту. Выбор цветового решения основывается на законах цветоведения. Целостность композиции — гармоничное единство частей и целого, взаимосвязь элементов формы изделия. Целостность композиции предполагает подчиненность второстепенного элемента главному, простоту композиции и единство стиля всех частей изделия. Стиль — устойчивая целостность и общность образной системы, средств художественной выразительности, образных приемов. Стилем также называют систему признаков, по которым такая общность может быть опознана. С понятием стиля связывают весь комплекс явлений содержания и формы. Стиль отражает индивидуальную манеру, художественные особенности в творчестве, обозначает периоды истории искусств. Мода — проявление вкусов потребителей в какой-либо сфере жизни. В более узком смысле модой называют смену форм и образов одежды, обуви, мебели, бытовой техники и других товаров, которая происходит в течение сравнительного короткого промежутка времени. В отличие от стиля мода характеризует более кратковременные и поверхностные изменения внешних форм товаров. Оригинальность изделия — совокупность признаков, позволяющих отличить конкретное изделие от моделей-аналогов; проявляется в характерных приемах графического, цветового и фактурного решения; зависит также от выполнения упаковки и сопроводительной документации. Совершенство производственного исполнения— это чистота исполнения контуров и соединений отдельных элементов, качество покрытий и отделки поверхности, качество и четкость исполнения фирменных знаков, сопроводительной и информационной документации. Экологические свойства характеризуют степень вредного воздействия продукции на окружающую среду, возникающего при производстве, потреблении или эксплуатации товаров, а также при их хранении и утилизации. Свойства безопасности потребления — это обеспечение биологической, механической, электрической, пожарной и других видов безопасности при эксплуатации или потреблении товаров. В стандартах предусматриваются обязательные требования, обеспечивающие безопасность. На товары, использование которых по истечении определенного срока представляет опасность, должны устанавливаться сроки годности. Показатели безопасности характеризуют особенности товаров, обеспечивающие безопасность потребителя во всех режимах их потребления или эксплуатации, а также транспортирования, хранения и утилизации. Номенклатуру показателей безопасности устанавливают в зависимости от специфики продукции и условий ее использования. Показатели безопасности товаров группируют по однородности характеризуемых ими свойств и с учетом различных видов опасностей. Различают следующие виды безопасности: химическая, механическая, биологическая, радиационная, электрическая, магнитная, термическая, противопожарная. Химическая безопасность означает, что продукция не выделяет токсические вещества, опасные для потребителя и его имущества. Механическая безопасность характеризует степень защиты потребителя от различных механических воздействий (от ударов выступающих и быстроврашающихся деталей изделий, трения и др.). Биологическая безопасность означает отсутствие недопустимого риска вследствие воздействия на потребителя микроорганизмов (бактерий, микромицетов), макроорганизмов (насекомых, грызунов) и продуктов их жизнедеятельности. Радиационная безопасность характеризует степень защиты потребителя и его имущества от воздействия радиоактивных элементов. Для пищевых продуктов устанавливают предельно допустимые концентрации радиоактивных изотопов кобальта, цезия, стронция, а также радионуклидов. Электрическая и магнитная безопасность характеризует степень защиты потребителя от воздействия электрических и магнитных полей, возникающих при эксплуатации различных видов электротоваров. В стандартах на эту группу товаров нормируются максимально допустимые утечки электроэнергии и другие показатели, влияющие на электрическую безопасность. Термическая безопасность характеризует степень защиты потребителя от воздействия высоких температур при эксплуатации и потреблении товаров. Противопожарная безопасность характеризует степень защиты потребителя от потенциальной опасности, связанной с возгоранием товаров при их эксплуатации, хранении или транспортировании.

2. Влияние конструирования и моделирования на качество товаров

Глубокое понимание проблем и явлений требует точного и корректного измерения, анализа и исследования. Измерения - это часть менеджмента, основанного на фактах.

Оперативные измерения способствуют реализации требований, установленных различными заинтересованными сторонами, обеспечивают возможность основанного на фактах, эффективного и результативного сотрудничества в процессах и поддерживают успешное решение каждым сотрудником своих персональных задач. Деятельность в области измерений включает наблюдения, собственно измерения, анализ и оценку. Измерение, анализ и улучшение взаимосвязаны. Менеджмент, основанный на фактах, показывает, как перейти от фактов к действиям через измерения в соответствии с циклом PDCA.

Отдел проектирования и разработки технических обеспечивает перевод запросов потребителя на язык технических требований к материалам, продукции и процессам. Результатом этой работы является выпуск продукции, удовлетворяющей требованиям потребителя, реализуемой по приемлемой цене и обеспечивающей получение организацией достаточной прибыли. Проект и технические требования должны обеспечивать пригодность продукции для производства, возможность ее проверки и контроля в предлагаемых условиях производства, монтажа, ввода в эксплуатацию или эксплуатации [3, c.165].

Руководство должно разрабатывать планы, определяющие ответственность за выполнение всех работ по проектированию и разработке в рамках организации и (или) за ее пределами, и обеспечивать осознание всеми, кто участвует в проектировании, своей ответственности в отношении полномасштабного проекта.

Руководство должно обеспечивать получение от отделов проектирования четких и конкретных данных по материально-техническому снабжению, выполнению работы и проверке соответствия продукции и процессов установленным требованиям.

Руководство должно разрабатывать согласованные по срокам программы поэтапного проектирования с указанием контрольных точек в зависимости от характера продукции .и процесса. Продолжительность каждого этапа и расположение контрольных точек для проведения оценивания продукции или процесса могут зависеть от следующих факторов:

- условий применения продукции;

- сложности конструкции;

- масштабов нововведений и внедрения новых технологий;

- уровня стандартизации и унификации с ранее апробированными проектами.

Помимо требований потребителя следует уделять внимание вопросам безопасности, охраны окружающей среды и другим требованиям, включая элементы политики организации в области качества, которые могут выходить за рамки действующих требований, установленных законов.

В проекте должны быть однозначно и соответствующим образом определены такие важные показатели качества как критерии приемки. Необходимо учитывать соответствие назначению и меры защиты от неправильного использования. Определение возможности выпуска продукции с заданными характеристиками может также включать определение надежности и работоспособности в течение обоснованного планового срока службы, а также, в случае необходимости, рассмотрение незначительных отказов и возможности безопасной утилизации.

Должны быть определены методы измерений и испытаний, а также критерии приемки продукции и процессов как на стадии проектирования, так и на стадии производства. Сюда входят:

a) заданные эксплуатационные характеристики, допуски и отличительные признаки;

b) критерии приемки;

c) методы, оборудование и программное обеспечение испытаний и измерений

По завершении каждого этапа разработки проекта необходимо проводить документированный систематизированный критический анализ результатов проектирования. Эту работу не следует путать с обсуждением хода работ над проектом. Анализ проекта должен предусматривать участие представителей всех подразделений, оказывающих воздействие на качество, согласно анализируемой стадии. В ходе анализа проекта выявляют и прогнозируют проблемные участки и несоответствия и инициируют корректирующие воздействия, обеспечивающие соответствие окончательного проекта и информационного обеспечения требованиям потребителя.

В процессе проектирования необходимо предусмотреть периодическое оценивание проекта на важных стадиях его разработки. При проведении оценивания применяют такие аналитические методы как анализ характера и последствии отказов, анализ диагностического дерева отказов или оценка риска, а также контроль и испытание опытной модели и(или) серийных образцов. Объем и характер про водимых испытаний обуславливаются установленными рисками. При необходимости для проверки первоначальных расчетов обеспечения альтернативных расчетов или проведения испытаний может применяться независимое оценивание. Обеспечению соответствующей статистической достоверности полученных результате способствуют испытания и(или) контроль определенного количества образцов. Проведение испытаний должно включать:

а) оценивание рабочих характеристик, долговечности, безопасности и надежности в предполагаемых условиях хранения и эксплуатации;

b) контрольные проверки для подтверждения соответствия проекта установленным требованиям потребителя и того, что все санкционированные изменения в проекте были осуществлены зарегистрированы;

с) утверждение вычислительных систем и их программного обеспечения.

3. Роль и значение технологически процессов производства на формирование качества продукции

Под технологией понимается способ преобразования исходных ресурсов в продукцию. Описание таких способов для конкретного вида продукции и конкретного предприятия занимает порой целые тома, однако, как правило, из множества конкретных процессов и операций, составляющих данную технологию, можно выбрать ключевую совокупность из небольшого числа процессов, по сути полностью характеризующую с качественной стороны данную технологию и позволяющую однозначно отличить данный способ преобразования ресурсов в продукцию от любого другого способа, приводящего к тому же или близкому (по затрачиваемым ресурсам) результату.

Технологический жизненный цикл товаров (ТЖЦТ) -совокупность стадий и этапов, применяемых на них средств методов для последовательного выполнения определенных операций, начиная от выявления запросов, их удовлетворения и завершая определением степени удовлетворенности потребителей. ТЖЦТ включает четыре стадии: предтоварную, товарную, послереализационную и утилизации. Каждой стадии присущи определенные этапы, на которых сначала формируются все товароведные характеристики товаров, а затем и обеспечивается сохранение части из них: качества и количества. Предтоварная стадия - совокупность этапов и операций, начиная от выявления запросов и заканчивая выпуском повара. 1 этап - разработка продукции(решили печь торты); 2 этап - заготовка сырья (МТ база, основ, сырьё, вспомогательное сырье); 3 этап - приёмочный контроль сырья и основного и вспомогательного; 4 этап - производство продукции: подготовительный, основной и заключительный; 5 этап - контроль готовой продукции (пропекли или нет, установление сортности, выявление дефектов); Товарная стадия - совокупность этапов и операций, предназначенных для обеспечения сохраняемости товара после его выпуска из производства. В отличие от предтоварной стадии, для которой характерна строгая последовательность этапов и возможность отсутствия некоторых из них в зависимости от новизны товаров, этапы товарной стадии могут менять свою последовательность. Однако. Единственный этап - реализация товаров - всегда является завершающим на этой стадии. Так, формирование товарных партий при наличии заказов на товар может быть начальным этапом, а при отлаженном спросе на первое место выступает хранение и транспортирование; например, перевозка товаров из производственных цехов на складготовой продукции и хранение. 6 этап - формирование товарных партий (по смене, по накладной); 7 этап - хранение и транспортирование; 8 этап - предреализационная товарная обработка товаров (рыба во льду, пилы - в смазке); 9 этап - этап реализации; Послереализационная стадия - совокупность этапов и операций предназначенных для сохранения качества и количества товаров у потребителей после их приобретения, а так же удовлетворение потребностей за счет товароведных характеристик. На этой стадии всем товарам присущ один общий этап -потребление путем однократного или многократного использования (эксплуатации). Два других этапа - послепродажное обслуживание и перепродажа товаров, бывших в употреблении, - характерны только для отдельных видов товаров или особых ситуаций. 10 этап - потребление (эксплуатация); 11 этап - послепродажное обслуживание (тушенку необходимо разогреть, доставка товаров домой); Стадия утилизации товаров и уничтожения - совокупность операций и взаимозаменяемых этапов, предназначенных для обеспечения безопасности человека и окружающей среды. Так же установление степени удовлетворенности потребителей товарами. 12 этап - повторное использование либо утилизация (например, замерзший картофель либо выкинуть, либо на крахмал).

4. Значение контроля качества товаров на предприятии в градации качества готовой продукции

Качество - одна из основополагающих характеристик товара, которая оказывает решающее влияние на создание потребительских предпочтений и формирование конкурентоспособности. Качество товара - совокупность свойств, характеристик, обуславливающих их пригодность удовлетворять определенные потребности населения в соответствии с его назначением. В Российской Федерации действуют следующие виды нормативной документации; межгосударственные стандарты РФ (ГОСТ Р), отраслевые стандарты (ОСТ), стандарты предприятий (СТП), региональный стандарт. В нормативных документах устанавливаются требования к свойствам и показателям, обуславливающим качество. Свойство - объективная особенность продукции (или товара), проявляющаяся при ее создании, оценке, хранении и потреблении (эксплуатации). Свойства продукции могут быть простыми и сложными. Простое свойство характеризуется одной особенностью, например, кислотность, жирность молока и пр. Сложное свойство - комплексная особенность, проявляющихся в совокупности. Примером сложного свойства может служить пищевая ценность продуктов питания, включающая целый комплекс свойств - энергетическую, биологическую и физиологическую ценности, а так же усвояемости. Показатель качества - количественное и качественное выражение свойств продукции (или товара). Показатели качества являются физическими или нефизическими величинами. Физические величины (длина, масса, плотность) могут измеряться количественно и качественно. Наименование показателя служит качественной характеристикой товара (например, массовая доля сахара в соке). Значение показателя - является результатом количественного и качественного измерения (размера и размерности) например, 12% сахара в соке. Единичные показатели - показатели, предназначенные для выражения простых свойств товара. К ним относятся цвет, форма, целостность, кислотность. Комплексные показатели - показатели, предназначенные для выражения сложных свойств товара. Базовые показатели - показатели, принятые за основу при сравнительной характеристике показательного качества (например, для оценки качества чая - берем определенные показатели, берем ГОСТ и сравниваем эти показатели, затем делаем выводы и заключения). Определяющие показатели - показатели, имеющие решающее значение при оценке качества товаров. К ним относятся органолептические показатели (внешний вид, цвет, вкус, запах, физико-химические (массовая доля жира, этилового спирта). Уровень качества товаров - относительная характеристика, определяемая путем сопоставления действительных значений показателей с базовым значением тех же показателей. В качестве базовых показателей приняты регламентированные значения стандартов или других нормативных документов, а так же стандартные образцы, эталоны. Технический уровень качества - относительная сравнительная характеристика технического совершенства товаров, основанная на сравнении действительных значений показателей, характеризующих техническое совершенство, с их базовым показателем, отражающим передовые научно- технические достижения этой области. Таким образом, качество товаров представляет собой совокупность свойств и определяющих их показателей, которые обуславливают удовлетворение разнообразных потребностей в соответствии с назначением конкретных товаров.

Градация, класс, сорт - категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение (ГОСТ РИСО 9000-2001). Градации качества - категория одноименного товара, отличающая между собой установленными значениями показателей качества. Товары разных градаций качества, за исключением опасных могут обеспечивать удовлетворенность потребителей разных сегментов. Градация, класс, сорт отражают предусмотренные или установленное различие в требованиях к качеству, которые в свою очередь устанавливают взаимосвязь функционального использования и затрат. 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, товару не может быть присвоена стандартная градация, а только пониженная - не стандартная или брак. К нестандартным относится товар, который не соответствует установленным требованиям по одному или комплексу показателей, но это несоответствие не является критически опасным. Брак - товар с выявленными устранимыми или не устранимыми несоответствиями по одному или комплексу показателей. После устранения несоответствий градация товара может быть изменена. Разновидность брака с неустранимыми значительными или критическими дефектами являются отходы. Отходы со значительными несоответствиями установленным требованиям относиться к ликвидным, а с критическим -к неликвидным. В результате выявления соответствия или не соответствия установленным требованиям все товары по назначению могут быть подразделены на три градации качества. - к первой градации относятся товары пригодные к использованию по назначению. Данная градация представлена стандартными товарами, которые подлежат реализации без каких либо ограничений; - вторая градация - товары, условно пригодные для использования по назначению. Принадлежность к этой градации определяется градациями нестандартных товаров или брака с устранимыми дефектами. Условно пригодные товары могут быть реализованы по сниженным ценам или отправлены на переработку либо на корм скоту; - третья градация - опасные товары, не пригодные для использования по назначению. К данной градации относятся не ликвидные отходы, которые не подлежат реализации, а так же для промышленных и кормовых целей. Они должны быть уничтожены или утилизированы с соблюдением определенных правил. В оптовой и розничной торговле преобладают потребительские товары первой градации. Товары второй и третьей градации должны своевременно выявляться при приемочной и текущей оценке качества и не допускается к реализации.

В соответствии с определением ГОСТ 16504-81 под контролем качества продукции понимают «проверку соответствия количественных и (или), качественных характеристик свойств продукции установленным техническим требованиям».

Контроль качества продукции проводят на всех стадиях жизненного цикла товаров. Форма и задачи контроля зависят от этапа петли качества.

В торговле контроль качества товаров осуществляют товароведы по качеству оптовых и розничных предприятий.

Приемку по качеству проводят на складе получателя. Вид контроля — сплошной или выборочный — устанавливается стандартами. В случае несоответствия изделий выборки требованиям нормативно-технической документации отбирают повторную выборку в удвоенном размере. При отклонении изделий повторной выборки от требований НТД вызывают представителя изготовителя, а при его неявке — эксперта бюро товарных экспертиз.

По результатам проверки составляют акт о фактическом качестве и комплектности товаров, на основании которого предъявляют претензии изготовителю.

Контроль качества продукции на предприятиях осуществляет отдел технического контроля (ОТК).

Контроль качества продукции подразделяют на три вида: входной, межоперационный и выходной (приемочный).

Входной контроль — проверка качества сырья и вспомогательных материалов, поступающих в производство. Постоянный анализ качества поставляемого сырья и материалов позволяет влиять на производство предприятий-поставщиков, добиваясь повышения качества.

Межоперационный контроль охватывает весь технологический процесс. Этот контроль иногда называют технологическим, или текущим. Цель межоперационного контроля — поверка соблюдения технологических режимов, правил хранения и упаковки продукции между операциями.

Выходной (приемочный) контроль — контроль качества готовой продукции. Цель выходного контроля — установление соответствия качества готовых изделий требованиям стандартов или технических условий, выявление возможных дефектов. Если все условия выполнены, поставка продукции разрешается.

ОТК проверяет также качество упаковки и правильность маркировки готовой продукции.

Входной, межоперационный и выходной контроль может быть выборочным, сплошным и статистическим.

Выборочный — контроль части продукции, результаты проверки которой распространяются на всю партию.

Сплошному контролю подвергается вся продукция (при неотработанном технологическом режиме).

Статистический контроль — предупредительный. Проводится по всему технологическому процессу с целью предупреждения возникновения брака.

Условной мерой качества товаров является их сорт.

Сорт — это качественная градация товара по одному или нескольким показателям, установленным нормативной документацией.

При приемочном контроле качества изделия подразделяют на сорта, обозначаемые цифрами (1, 2, 3 и т. д.) или словами (высший, отборный, экстра и т.д.). Некоторые товары (сложно-технические, мебель, изделия из пластмасс и др.) на сорта не делят, а различают как годные и негодные.

Градация товаров по сортам осуществляется по дефектам внешнего вида, реже по отклонениям от других свойств. Все дефекты внешнего вида подразделяют на допустимые и недопустимые. Изделия с недопустимыми дефектами бракуются.

Дефекты, определяющие сорт изделия, подразделяют по следующим признакам: происхождению, размерам и местоположению, возможности выявления, возможности исправления, степени значимости.

По происхождению— дефекты сырья, технологические, возникающие при хранении и транспортировании.

По размерам и местоположению — дефекты мелкие, крупные; местные, распространенные.

По возможности выявления — дефекты видимые (явные) и скрытые.

По возможности исправления — дефекты исправимые и неисправимые.

По степени значимости — дефекты критические, значительные и малозначительные.

При наличии критических дефектов использование товаров невозможно или недопустимо.

Степень снижения качества товара зависит от значимости, величины-, месторасположения и количества дефектов.

Количество, размер и местонахождение допустимых дефектов указываются в стандартах.

Определение сорта осуществляется по балловой и ограничительной системам. Сорт изделия устанавливают на промышленном предприятии контролеры ОТК. Чем выше сорт, тем выше качество товара.

При балловой системе каждый дефект или отклонение от номинального значения показателя свойства оценивают определенным количеством баллов с учетом их значимости и размера. Сорт определяют по сумме баллов.

При ограничительной системе для каждого сорта устанавливается перечень допустимых дефектов, их количество, размер, местонахождение.

При расхождении с нормативами на данный сорт по видам, количеству и местонахождению дефектов товар переводят в низший сорт или брак.

 Несоответствие товара нормативам хотя бы по одному дефекту или отклонению дает основание для перевода его в низший сорт или брак.

Приёмочное число - максимально- допустимое количество забракованных единиц выборки или объединенной пробы, позволяющее принять решение о приемке товарной партии по качеству. Браковочное число - минимально- допустимое количество забракованных единиц объединенной пробы, являющееся основанием для отказа от приёмки тов. партии по качеству. Товарную партию принимают, если: количество единиц, не отвечающее требованиям ГОСТа меньше или равно приемочному числу; и бракуют, если: оно больше либо равно браковочному числу. Приемочные и бракованные числа зависят от массы нетто упаковочных единиц или. их количества, от вида упаковки, целей проверки и других факторов. Приемочные и браковочные числа установлены для многих непродуктовых товаров (одежды, обуви и т. д.) и продовольственных товаров (безалкогольные напитки, кондитерские изделия). Для всех товаров применяется еще один критерий принятия решения о приемке товарной партии по качеству - приемочный уровень дефектности. Приемочный уровень дефектности - максимально допустимый или средний уровень дефектности, которая определяется как приемлемый при приемке товарной партии по качеству. Этот критерий устанавливается на основании данных о количестве обнаруженных дефектов, полученных регистрационным методом. Например, приемочный уровень дефектности для обуви при приемке в торговле составляет 4%. Для обеспечения надлежащего уровня контроля качества на разных этапах товарной стадии должны быть обеспечены постоянная идентификация и прослеживаемость товарных партий. факторы, формирующие качество товара, их характеристика Формирующие факторы - комплекс объектов и операций, свойственных определенным этапам технологического цикла и предназначенных для формирования заданных требований к товароведным характеристикам продукции. Сырье и материалы относятся к одному из основополагающих факторов, формирующих качество и количество товаров. Различают основное и вспомогательное сырье. Основное сырье - составная часть сырья, существенно влияющая на формирование товароведных характеристик готовой продукции на стадии производства.. Основное сырье наряду с технологией производства в значительной мере определяет ассортиментную группу готовой продукции. Так, основное сырье для хлеба - мука - обуславливает вид хлеба: пшеничный, ржаной, ржано-пшеничный. Вспомогательное сырье - составной элемент сырья, предназначенный для улучшения состава и свойств основного сырья или готового продукта. В качестве вспомогательного сырья для пищевых продуктов используют пищевые добавки (красители, консерванты, эмульгаторы, загустители, стабилизаторы цвета и т. д.), при изготовлении непродуктовых товаров также применяют добавки и наполнители. Материалы - продукция первичной переработки сырья, предназначенная для вторичной обработки и получения продукции для конечного использования. К ним относятся ткани, кожа, меха, металл, стройматериалы и др. различают основные, вспомогательные и отделочные материалы. 1) основные материалы - продукция, используемая для получения новой продукции с другой ассортиментной характеристикой, путем конструирования, моделирования, пошива, обработки. При этом продукция приобретает новые потребительские свойства, как правило, без существенного изменения химического состава этих материалов. 2) вспомогательные материалы предназначены для обеспечения сохраняемости товаров, а отделочные - для улучшения эстетических свойств, в том числе внешнего вида, а так же формирование стильного единства или определенных признаков моды. К вспомогательным материалам относятся упаковка, перевязочные и отделочные материалы. Отделочные материалы применяют в основном для непродовольственных товаров (одежно-обувных, строительных, ювелирных). В меньшей степени - для пищевых продуктов: тортов, пирожных (кремы, глазурь, обсыпка). Производственные процессы - совокупность операций, предназначенных для формирований основополагающих товароведных характеристик готовой продукции. Различают три основных этапа производственного процесса: подготовительный, основной и окончательный. 1) подготовительный этап - совокупность операций по подготовке основного и вспомогательного сырья и комплектующих изделий к переработке или сборке. Основными операциями подготовительного этапа могут быть раскрой, мойка, резка, обвалка, сортировка и т. п. Эти операции относятся к способам механической и гидромеханической обработке. 2) основной этап - совокупность операций по переработке сырья(материалов, полуфабрикатов) или сборке комплектующих изделий для получения готовой продукции. Данный этап имеет решающее значение для формирования качества готовой продукции на стадии производства. Применяются разнообразные технологические операции: смешивание по рецептуре, термическая, механическая, электрическая обработка. 3) окончательный этап - совокупность операций по обработке готовой продукции с целью придания ей товарного вида, улучшение сохраняемости и подтверждения соответствия установленным требованиям. Исходные свойства продукции на этом этапе не изменяются, т.к. новое качество готового продукта уже сформировано. Все операции этого этапа направлены на дополнительные улучшения качества продукции, либо на окончательный контроль качества.

Заключение

Товарная деятельность - направлена только на товары и сопутствующие им торговые услуги (по хранению, подготовке к продаже, контролю качества). В практике современной торговли товаровед не только обеспечивает товародвижение, но и является одним из исполнителей услуг по закупке, сбыту, хранению упаковыванию товаров, а так же услуг розничной и оптовой торговли. Коммерческая деятельность - широко охватывает объекты, включает не только товары, но и услуги, интеллект, продукцию, работу по товародвижению. При этом в качестве объектов могут выступать не только потребительские товары, но и промышленного назначения (сырье, полуфабрикаты, оборудование).

В соответствии с определением ГОСТ 16504-81 под контролем качества продукции понимают «проверку соответствия количественных и (или), качественных характеристик свойств продукции установленным техническим требованиям».

Контроль качества продукции проводят на всех стадиях жизненного цикла товаров. Форма и задачи контроля зависят от этапа петли качества.

В торговле контроль качества товаров осуществляют товароведы по качеству оптовых и розничных предприятий.

Приемку по качеству проводят на складе получателя. Вид контроля — сплошной или выборочный — устанавливается стандартами. В случае несоответствия изделий выборки требованиям нормативно-технической документации отбирают повторную выборку в удвоенном размере. При отклонении изделий повторной выборки от требований НТД вызывают представителя изготовителя, а при его неявке — эксперта бюро товарных экспертиз.

По результатам проверки составляют акт о фактическом качестве и комплектности товаров, на основании которого предъявляют претензии изготовителю.

Список литературы

1. Андрусяк Я. В. Организация и технология торговли. - Минск: Издательство БГУ, 2007. – 356с.
2. Бурмистров В. Г. Организация торговли непродовольственными товарами. - М.: Зерцало, 2005. – 234с.
3. Коробкина З. В. Товароведение вкусовых товаров. – М.: Экономика, 2006. – 208 с.
4. Корольков В., Брагин Ю. Проектирование и производство продукции исходя их ожиданий потребителей // Стандарты и качество, 2003, №11. - С. 64-65.
5. Минько Э.В., Кричевский М.Л. Качество и конкурентоспособность. – СПб.: Питер, 2004. – 268 с.
6. Наумов Л. А. Основы предпринимательской деятельности. - М.: Издательство ЮНИТИ, 2006. – 212с.
7. Николаева М. А. Товарная экспертиза. – М.: Издательский дом “Деловая литература”, 2004. – 288 с.
8. Николаева М.Л. Лычников Д.С., Неверов А.Н. Идентификация и фальсификация пищевых продуктов. - М. Экономика, 2006. - 108 с.
9. Органолептические методы оценок пищевых продуктов: Терминология. – М.: Наука, 1991. – 39 с.
10. Памбухчиянц О. В. Организация и технология коммерческой деятельности. - М.: Издательство ЮНИТИ, 2007. – 487с.
11. Панкратов Ф. Г. Коммерция и технология торговли. - СПб.: Издательство СПбГУ, 2005. -352с.
12. Пилипенко Т. В. Экспертиза потребительских товаров. Учебное пособие. - СПб: ТЭИ, 2005. - 24 с.
13. Пичунова О. В. Стратегия коммерческой деятельности предприятия розничной торговли. - М.: Издательство ДРОФА, 2005. – 145с.
14. Пищевые продукты. Общие требования к информации для потребителя // Период, изд. - СПб.: Тест-Принт, 2005. - 64 с.
15. Родина Т. Г., Вукс Г. А. Дегустационный анализ продуктов. –М.: Колос, 2004. – 192 с.
16. Справочник предпринимателя: розничная торговля, оптовая торговля, грузовой транспорт, общественное пи­тание и гостиничное хозяйство. - М.: Комерция, 2007. - 78с.
17. Станкевич Л. Г. Организация и технология торговли. - Минск: Издательство БГУ, 2005. - 289с.
18. Товароведение и экспертиза потребительских товаров: Учебник. - М.: ИНФРА-М,2001. – 544 с.
19. Торговое дело: экономика и организация / Под ред. Л. А. Брагина. - М.: Издательство МГУ, 2006. – 501с.
20. Управление качеством / под ред. С. Д. Ильенковой. – М: ЮНИТИ, 2005. – 398с.
21. Цзе К.К. Методы эффективной торговли: опыт лучшей торговой фирмы года.— М.: «Экономика», 2001. – 477с.
22. Экспертиза напитков / Под ред. В.М. Позняковского. – Новосибирск: Издательство Новосибирского университета, 2002. – 334 с.
23. Юданов А. Ю. Конкуренция: теория и практика: Учебное пособие; 2-е изд., с испр. и доп. — М.: Ассоциация авторов и издателей “Тандем”; Изд-во “ГНОМ-ПРЕСС”, 2005. – 256с.
24. Яковлев В. Современные хозяйственные связи предприятия // Торговля, 2003, №2. – С.23-43.