|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Экспертиза непродовольственных товаров  Экспертиза непродовольственных товаров -- специальное компетентное исследование точно сформулированного вопроса о качестве, происхождении, составе, безопасности непродовольственных товаров, их соответствия определенным нормам и стандартам, требующее от проводящего специалиста определенных знаний и представления мотивированного заключения. При необходимости, в процессе экспертизы проводятся лабораторные испытания физико-химических, микробиологических и других показателей качества для установления соответствия определенным стандартам и нормам, в зависимости от задач экспертизы. Экспертизу непродовольственных товаров проводят институты товарных экспертиз, экспертные бюро, лаборатории, центры экспертизы и оценки. Экспертные организации проводят экспертизы указанных непродовольственных товаров:  Обувь,  Текстильные, меховые, кожаные, деревянные изделия, а так же изделия из полимеров и пластмасс,  Бытовая техника, электроприборы,  Средства связи,  Мебель,  Парфюмерно-косметические товары,  Компьютеры,  Двери и окна, изготовленные из любых материалов,  Транспортные средства, их узлы и детали  Экспертиза непродовольственных товаров проводится в случае возникновения спорных ситуаций между продавцом и покупателем в отношении качественных и количественных параметров продукции, заявленных в документах, сопровождающих товар.    Объекты экспертизы непродовольственных товаров  Объектами экспертизы являются бытовая техника и средства связи, компьютерная техника и мультимедийные устройства, обувные и кожгалантерейные изделия, меха и мебель, другие непродовольственные товары.  потребительский товар непродовольственный экспертиза  Вопросы, решаемые экспертизой непродовольственных товаров  Экспертиза непродовольственных товаров применяется по широкому спектру вопросов, таких как раздел имущества, составление описей на возмещение ущерба. Не менее важна экспертиза и в тех случаях, когда недобросовестные производители поставляют товар не соответствующий заявленному качеству. К сожалению, такие случаи не единичны, так как в целях удешевления продукции и получения дополнительной прибыли производители используют в технологическом процессе более дешевые комплектующие. Получаемая продукция, не отличаясь своим видом от сертифицированного аналога гораздо хуже качеством, что определить можно только в процессе эксплуатации потребителем. Определить подобную контрафактную продукцию помогает экспертиза непродовольственных товаров.  Принадлежность товара  Экспертиза непродовольственных товаров позволяет установить принадлежность товара к той или иной группе, роду, виду и сорту, проверить комплектность. Если товар разрозненный и многочисленный, то устанавливается его принадлежность к одному артикулу, марке или виду.  Проверка соответствия качества заявленным условиям товара  Эксперты определяют соответствие качества продукции требованиям стандартизации, техническим условиям, сертификатам, любой другой нормативной документации, а в случае ее отсутствия эталонам образцам. Если качество продукции признается несоответствующим, то экспертиза выясняет характер дефектов и причины их возникновения, а также влияние дефектов на качество товара.  Соответствие товара маркировке  Практически все непродовольственные товары имеют маркировку, экспертиза устанавливает соответствие фактических характеристик товара маркировке или другим обозначениям на этикетке, упаковке или ярлыке. На соответствие проверяются и качественные характеристики товара, заявленные в сопроводительных документах. Также устанавливается соответствие продукции ее упаковке, проверяются условия транспортировки и хранения, сроки хранения и соответствие их нормативным документам. Факторы, влияющие на качество товара  Экспертиза позволяет установить факторы, влияющие на качество продукции, определяет снижение уровня потребительских свойств товара в результате негативных воздействий при пожаре, при механических воздействиях или эксплуатации. Эксперт может определить остаточную стоимость товара после его эксплуатации, износа, повреждения.  Эксперты помогут детально расшифровать маркировку представленного на исследование непродовольственного товара и установят, соответствуют ли им фактические характеристики продукции, если нет, то зафиксируют различия. Часто ряд характеристик товара указывается на различных небольших штампах, как например размер или окраска продукции, в этом случае экспертиза устанавливает соответствие этих параметров нормативной документации исследуемого вида изделия. Если параметры не соответствуют, то эксперт описывает различия. В ряде случаев экспертиза качественных характеристик проводится по образцам аналогичных товаров и эксперт выясняет, соответствует ли исследуемая продукция предоставленным образцам.  Дефекты непродовольственных товаров  Наиболее часто на экспертизу попадают товары с различными дефектами, эксперты выясняют степень влияния дефектов на качество товара, определяют процент снижения стоимости дефектной продукции. Также выясняется, в каких условиях, и на каком этапе были получены дефекты: при производстве товара, при его упаковке или транспортировке, разгрузке или хранении, параллельно исследуется возможность дальнейшей эксплуатации товара. При изучении дефектов уделяется внимание и анализу упаковки товара, была ли она целой, как ее качество могло повлиять на образование дефектов - на эти вопросы у экспертов должны быть ответы.  Экспертиза условий хранения товара  Одним из важнейших условий сохранения качества товара является условия его хранения и транспортировки, этим фактам экспертиза непродовольственных товаров уделяет большое внимание. Условия транспортировки должны соответствовать как нормативным документам на товар, так и маркировке на его упаковке. Если эти условия нарушались, то экспертиза устанавливает степень влияния этого на качество товара. Аналогичному анализу подвергаются и условия хранения товара, которые должны соответствовать всем задокументированным нормам.    Определение стоимости товара  Товар всегда характеризуется стоимостью и одним из самых насущных вопросов, который решают эксперты, является вопрос стоимости поврежденного товара. Естественно, экспертиза устанавливает, пригоден или нет товар для дальнейшего использования, и определяет процент износа товара в результате его эксплуатации, пожара или аварии. Затем, базируясь данными о первоначальной стоимости продукции, эксперт назначает окончательную цену продукта.  Таким образом, экспертиза непродовольственных товаров определяет качество и соответствие продукции, а также причины изменения качества товара, выясняя их случайный или преднамеренный характер.  Пример:  Экспертиза обуви -- исследование, которое проводится с целью определения причин образования дефектов обуви, и процента снижения качества. Экспертиза обуви проводится в различных институтах товарных экспертиз, экспертными бюро, обществами защиты прав потребителей и другими экспертными организациями, имеющими право на экспертную деятельность. Экспертиза обуви требует от специалистов определенных знаний, методы ее проведения - органолептический, эксперементальный, документальный - зависят от вида дефекта обуви, от материала изготовления, срочности проведения исследований и т.д.  В процессе экспертных исследований, оценивается качество обуви, новой или бывшей в употреблении, определяют причины появления дефектов или снижения качества обуви. Так же специалисты определяют значительность дефекта и его влияние на пригодность обуви к дальнейшему использованию по назначению. Срок проведения экспертизы обуви - до пяти дней. По итогам эксЭкспертиза объекта -- специальное компетентное исследование точно сформулированного вопроса о качестве, безопасности и происхождении объекта, его соответствия определенным нормам и стандартам, требующее специальных знаний и представления мотивированного заключения. В экспертизу объекта входят экспертные исследования достоверности объемов и стоимости строительно-монтажных работ, исследование готовности объекта, установление примерных сроков завершения работ, проверка их качества и экспертиза систем организации ведения и управления проектных работ.  Экспертиза объекта состоит из лабораторных испытаний образцов конструкций и материалов, обследований оснований фундаментов, инструментального натурного обследования, физико-механических испытаний отдельных конструкций и определения сопротивления теплопередач. Далее экспертиза изучает степень соответствия объекта нормативам действующих технических и объемно-планировочных решений, а так же оценивает степень комфортности и уровень благоустройства помещений. Кроме этого, учитывается место размещения объекта, ландшафт, организация территории, транспортное движение, экологические и социальные аспекты. После экспертизы заказчик получает экспертное заключение.  Экспертиза одежды -- специальное компетентное исследование точно сформулированного вопроса о качестве одежды, ее соответствии определенным нормам и стандартам, требующее специальных знаний от проводящего специалиста и представления мотивированного заключения. Экспертиза одежды относится к товарным экспертизам и проводится экспертными организациями, обладающими необходимым оборудованием, условиями и штатом квалифицированных экспертов-товароведов, проводящих экспертизу соответственно с требованиями ГОСТов, регламентами, техническими условиями и образцами товара. Экспертиза одежды проводится органолептическими и измерительными методами. Заказчиком экспертизы может выступать любое физическое или юридическое лицо, оформившее заявку.  При обнаружении экспертизой только дефектов внешнего вида, одежду проверяют путем внешнего осмотра и сопоставления с аналогичными образцами одежды. Любую одежду при экспертизе осматривают полностью, вне зависимости от того - указаны или нет дефекты на предъявляемых требованиях к экспертизе одежде. В случае невозможности определения дефекта путем внешнего осмотра, или при оспаривании заключения эксперта, последний может направить образцы одежд на дальнейшие лабораторные исследования.    2. Качество товаров: понятие номенклатура потребительских свойств, классификация и показатели, их применения  Качество товаров - это совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему истинному назначению. В настоящее время сформировалось концептуальное видение качества, в том числе и качества товаров, как одной из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и всего общества.  Следует отметить, что в настоящее время основным терминологическим документом в области оценки и управления качества товаров (продукции, работ) является международный стандарт ISO (ИСО) 8402:1994 (E/F/R) «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь», который максимально поясняет и стандартизирует термины по качеству товаров (продукции, работ, услуг) и то, как они применяются в области управления качеством продукции.  Что касается градации качества, то это категория или определенный разряд, присвоенные определенным объектам, имеющим то же самое функциональное применение, но несколько различные требования к качеству. Требования к качеству - это выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам некоторых объектов, чтобы дать возможность их дальнейшей реализации и проверки. При этом требования к качеству обязательно должны быть выражены в функциональных терминах, а также документально оформлены.  Продукция (выпускаемый товар) - это конечный результат производственной и иных видов деятельности или процессов. В настоящее время целесообразно определять четыре общие категории продукции (товаров): а) оборудование (технические средства); б) программное обеспечение (средства); в) перерабатываемые материалы; г) услуги. Следует отметить, что указанные категории продукции охватывают почти все виды продукции, поставляемые организациями. В соответствии со сказанным выпускаемые товары (продукция) могут:  · включать в свой состав услуги, оборудование, перерабатываемые материалы, программное обеспечение или различные комбинации из них;  · быть материальной (например, узлы или перерабатываемые материалы) или нематериальной (информация или понятия), или комбинацией из них;  · быть намеренной (например, предложение, осуществляемое потребителям) или ненамеренной (например, отходы горного предприятия и т.п.).  Количественно или качественно установленные требования к характеристикам (основным и дополнительным свойствам) объекта (товара), дающие возможность их реализации и проверки, называются показателями качества.  Качество продукции (товаров) оценивается на основе количественного измерения определяющих ее свойств. В настоящее время современная наука и практика выработали систему количественной оценки потребительских свойств товаров (продукции), которые и дают конечные показатели качества. Достаточно широко распространена оценка свойств предметов (товаров, продукции) по следующим группам, которые дают соответствующие показатели качества:  · показатели назначения товаров (продукции);  · показатели надежности товаров (продукции);  · показатели стандартизации и унификации товаров;  · эргономические показатели товаров (продукции);  · эстетические показатели товаров (продукции);  · показатели транспортабельности товаров (продукции);  · патентно-правовые показатели товаров (продукции);  · экологические показатели товаров (продукции);  · показатели безопасности товаров (продукции).  С помощью указанных показателей качества можно определить уровень качества определенного товара. При этом под уровнем качества товаров (продукции) понимается относительная характеристика качества, являющаяся результатом сравнения совокупности значений показателей качества товара (продукции) с соответствующей совокупностью базовых значений этих показателей. Определение уровня качества товара производится при помощи специальных методов оценки, которых в настоящее время насчитывают три - это дифференциальный метод, комплексный метод и смешанный метод Причем важно отметить, что метод оценки уровня качества по каждому конкретному виду однородной продукции установлен в соответствующих нормативны документах  Все методы оценки уровня качества товаров основаны на сравнении совокупности показателей качества с совокупностью базовых показателей. Согласно ГОСТ 2.116-84 базовым образцом называется образец товара (продукции), принятый для сравнения при оценке ее технического уровня и качества, характеризующий передовые научно-технические достижения на установленный период. Совокупность базовых значений показателей должна характеризовать оптимальный уровень качества товара (продукции) на заданный период времени. При этом выбор базовых образцов товара (продукции) производится соответствующими отраслевыми НИИ (Научно-исследовательскими институтами), центрами, головными и базовыми организациями по стандартизации.  Срок действия базового образца определенного вида товаров устанавливается ведущей организацией по данному виду товаров (продукции) в зависимости от специфики оцениваемого товара (продукции),с учетом потребности в том товаре (продукции) народного хозяйства Российской Федерации, длительности периода ее разработки, изготовления и эксплуатации или конечного потребления, а также планируемого срока замены моделей данного вида товара (продукции) на внутреннем и внешнем рынках Российской Федерации.  1. Дифференциальный метод оценки уровня качества товара (продукции) - это метод оценки качества продукции, основанный на сопоставлении единичных показателей ее качества. Уровень качества товаров (продукции) оценивается сопоставлением совокупностей относительных показателей качества базового и оцениваемого образцов товара, при этом уровень качества оцениваемого образца считается ниже базового, если хотя бы один из них ниже единицы.  2. Комплексный метод оценки уровня качества продукции - это метод оценки уровня качества товара, основанный на сопоставлении комплексных показателей качества оцениваемого и базового образцов товара При этом количество рассматриваемых единичных показателей устанавливается требованиями нормативных документов - стандартами номенклатуры показателей качества. Оценка уровня качества комплексным методом может быть произведена с использованием в качестве коэффициентов весомости: технико-экономических показателей; средневзвешенных показателей; стоимостных показателей.  3. Смешенный метод оценки уровня качества товара - это метод основанный на совместном применении единичных и комплексных показателей качества: часть единичных показателей объединяют в группы и для каждой определяют комплексный (групповой) показатель, особо важные показатели применяют как единичные. Уровень качества товара оценивают по эмпирическим формулам на основе совокупностей комплексных показателей качества.  Для выражения превосходной степени в сравнительном или в количественном смысле при проведении технических оценок термин «качество» используется в совокупности со следующими качественными прилагательными:  · относительное качество - это ситуация, когда объекты оценки (продукция, товары) классифицируются в зависимости от их степени превосходства или в сравнительном смысле (данное понятие не следует путать с градацией);  · уровень качества - данное прилагательное (как и сам показатель - уровень качества) используется при количественной статистической оценке;  · мера качества - данное выражение используется в том случае, когда проводятся точные технические оценки товаров (некоторых видов продукции).  Последовательность оценки уровня качества  Согласно ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения, - комплексную оценку потребительских свойств и уровня качества товаров проводят по следующим этапам:  1. Определение номенклатуры показателей качества выпускаемого товара (производимой продукции), обеспечивающих возможность наиболее полной оценки уровня его качества и построение иерархической структуры свойств.  2. Определение коэффициентов весомостей показателей качества.  А) Использование в качестве коэффициентов весомости технико-экономических показателей товар. Значения коэффициентов весомости устанавливаются по известным технико-экономическим показателям. Область применения данного метода оценки: широко распространенная продукция, процесс применения (создания, эксплуатации) которой хорошо изучен - например, кокс.  Б). Использование в качестве коэффициентов весомости средневзвешенных показателей. Значения коэффициентов весомости представляют собой количественную характеристику значимости данного показателя среди других показателей качества продукции. При этом коэффициенты весомости могут быть определены экспертным или расчетным методами. Область применения данного метода оценки: массовая продукция, для расчета показателей весомости которой могут быть применены экспертные или статистические методы.  В). Использование в качестве коэффициентов весомости интегральных показателей. Область применения данного метода оценки: единичная продукция - например, мост, трасса, промышленные здания и сооружениями и др.  3. Выбор базовых показателей свойств товара для сравнения их со свойствами реально выпускаемого товара (производимой продукции).  4. Измерение показателей качества товара и приведение их к сопоставимому виду (определение относительных показателей качества).  5. Выбор наиболее удобного и наиболее практичного метода оценки свойств товара и расчет комплексного показателя уровня его качества.  Выбор номенклатуры показателей качества определенной группы товаров  При оценке потребительских свойств и показателей качества определенной группы товара в зависимости от задач оценки ее уровня выбор номенклатуры показателей качества происходит по следующим признакам:  Таблица 1 - Номенклатура показателей качества товара   |  | | --- | |  | | Признак | Наименование показателей | По характеризуемым свойствам |  | | 1 | назначение | + |  | | 2 | сохраняемость | + |  | | 3 | эргономичность и эстетичность | ++ |  | | 4 | технологичность | + |  | | 5 | стандартизация и унификация | ++ |  | | 6 | патентно-правовые показатели | ++ |  | | 7 | экологические показатели | ++ |  | | 8 | безопасность | ++ |  | | 9 | транспортабельность | + |  | |  |  |  |  |     По способу выражения  1) показатели, выраженные в натуральных единицах (кг, метр, безразмерные единицы);  2) показатели, выраженные в стоимостных единицах.  По числу характеризуемых свойств  1) единичные;  2) комплексные;  3) обобщенные;  4) интегральные.  По применению  1) базовые;  2) единичные  По стадии определения  1) прогнозируемые;  2) проектные;  3) производственные;  4) эксплуатационные  Таким образом, номенклатура показателей качества определенного вида продукции (товаров) - это определенная совокупность показателей качества данной продукции (выпускаемых товаров) по характеризуемым свойствам, нормативно принятая и соответствующим образом утвержденная для оценки уровня качества именного этой продукции (вида товаров). Обычно номенклатура показателей качества определенного вида продукции устанавливается в государственных стандартах Системы показателей качества (СПК) Российской Федерации. Как правило, номенклатура показателей качества на примере трикотажных изделий (о которых в дальнейшем пойдет речь в контрольной работе) включает в себя следующие виды показателей качества этой продукции:  1) Показатели назначения трикотажных изделий - данные показатели качества характеризуют полезный эффект от непосредственного использования (эксплуатации) определенного вида трикотажных изделий по прямому назначению и обуславливают непосредственную область их применения; также данные показатели качества позволяют определить, какой объем трикотажных изделий может быть выпущен, за определенный промежуток времени (час, смену, день, сутки, месяц, квартал и т.п.). К группе показателей назначения относят следующие подгруппы: классификационные, функциональной и технической эффективности, конструктивные, а также показатели состава и структуры.  Классификационные показатели характеризуют принадлежность конкретного вида трикотажных изделий (например, джемпер мужской) к определенной классификационной группировке - к трикотажным изделиям (например, джемпер мужской относится к группировке «трикотажные изделия»).  Показатели функциональные и показатели технической эффективности характеризуют полезный эффект от эксплуатации или потребления трикотажных изделий и прогрессивность технических решений, закладываемых в эти товары. К таким показателям относится, например, показатель производительности трикотажных изделий, определяющий количество изготовленной продукции (джемперов) за какой-либо определенный промежуток времени (месяц).  Показатели состава и структуры характеризуют содержание в трикотажных товарах химических элементов или структурных групп. К таким показателям, например, относятся: массовая доля составляющих компонентов (легирующих добавок) в составе конкретного трикотажного товара и другие.  2) Показатели надежности. Следует отметить, что надежность - это свойство объекта (выпускаемого товара, продукции) сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения. Надежность товара - сложное свойство качества, которое зависит безотказности, ремонтопригодности, сохраняемости, свойств и долговечности товара.  Из всех указанных показателей для трикотажных товаров применим только показатель сохраняемости. Следует отметить, что сохраняемость - это свойство товара сохранять значения показателей безотказности, долговечности и ремонтопригодности в течение и после хранения или транспортирования. Основным показателем сохраняемости является средний срок сохраняемости (календарная продолжительность хранения товаров или транспортирования объекта, в течение и после которой сохраняются значения показателей безотказности, долговечности и ремонтопригодности в установленных пределах). Сохраняемость свойств качества объекта характеризует долю снижения важнейших показателей назначения, надежности, эргономичности, экологичности, эстетичности (дизайна), патентоспособности по мере использования объекта. [15]  Долговечность - это свойство объекта (в частности, трикотажные изделия) сохранять свое работоспособное состояние (состояние пригодное для полноценного использования) до наступления предельного состояния (в данном случае - изношенности) при установленной системе использования (эксплуатации). Долговечность товаров характеризует свойство надежности с позиции предельной длительности сохранения работоспособности объекта с учетом перерывов в работе (хранение на складе). Сохранение работоспособности объекта в пределах срока службы или срока до первого ремонта зависит не только от режима и организационно-технических условий работы, мероприятий восстановительного характера, проводимых в это время, но также способности сохранять эти свойства во времени. К показателям долговечности объекта относят нормативный срок службы (срок хранения), срок службы до первого капитального ремонта, ресурс до списания, а также другие показатели (ГОСТ 27.002-83).  Показатели технологичности характеризуют эффективность конструкторско-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции именно с помощью технологичности обеспечивается массовость выпуска продукции, рациональное распределение затрат материалов, средств труда и времени при технологической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции. К основным показателям технологичности конструкций относятся следующие: коэффициент унификации компонентов технологических процессов; коэффициент прогрессивности технологических процессов и т.п. Эти показатели оказывают непосредственное влияние на массу изделия, коэффициент использования материалов, трудоемкость технологической подготовки производства, собственного производства, подготовки к функционированию, технического обслуживания и восстановления объекта, затраты по стадиям жизненного цикла товаров.  3) Показатели стандартизации и унификации - это показатели, характеризующие насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными составными частями, а также уровень унификации по сравнению с другими аналогичными изделиями. Все детали производимого изделия (выпускаемого товара), как правило, делятся на стандартные, унифицированные и оригинальные. И чем выше процент стандартных и унифицированных деталей, тем лучше как для изготовителя продукции (товара), так и для конечного ее потребителя. Стандартизация и унификация предусматривают рациональное сокращение количества типоразмеров составных частей в проектируемых и изготавливаемых объектах (товарах). К показателям стандартизации и унификации трикотажных товаров относятся следующие:  а) коэффициент стандартизации объекта (товара);  б) коэффициент межпроектной унификации комплектов конструкции объекта (товара);  в) коэффициент повторяемости составных частей объекта (товара).  По результатам исследования влияния уровня унификации объекта на отдельные технико-экономические показатели можно делать только частные выводы и находить резервы улучшения этих показателей при условии, что другие показатели (качество, затраты у потребителя) не ухудшатся.  4) Эргономические показатели качества товаров отражают взаимодействие человека с изделием, его соответствие гигиеническим, физиологическим, антропометрическим, и психологическим свойствам человека, проявляющимся при пользовании изделием (эмоциональное удовлетворение от трикотажа).  Эргономические показатели качества товаров, как правило, используются при определении соответствия объекта (определенного товара) эргономическим требованиям, предъявляемым, например, к размерам товара, его форме, цвету изделия и некоторым элементам его конструкции, к взаимному расположению таких элементов и т.п. Эргономические показатели качества продукции (товара) охватывают всю область факторов, влияющих на работающего человека и эксплуатируемые изделия. В частности, при изучении рабочего места администратора в магазине трикотажных изделий принимается в расчет не только рабочая поза человека и его повторяющиеся движения, дыхательные функции, восприятие, мышление, память, но и размеры сидения, параметры инструментов, средства передачи информации, окружающие его товары и т.д. Термины и определения по эргономическим показателям качества почти всех промышленных изделий (в том числе и трикотажным изделиям) установлены ГОСТ 16035-70.  В современной науке товароведения эргономические показатели качества определенной группы товаров (в частности трикотажных товаров) классифицируются на:  а) гигиенические - это показатели, используемые при определении соответствия изделия гигиеническим условиям жизнедеятельности и работоспособности человека при взаимодействии его с изделием; в группу гигиенических входят показатели, характеризующие уровень освещенности, температуры, влажности, давления, напряженности магнитного и электрических полей, запыленности, излучения, токсичности, шума, вибрации, перегрузки (ускорений).  б) антропометрические - это показатели, используемые при определении соответствия изделия (конкретного трикотажного товара) размерам и форме человеческого тела и его отдельных частей (например, соответствие конструкции изделия размерам тела человека и его отдельных частей; соответствие конструкции изделия форме тела и его отдельных частей, входящих в контакт с изделием; соответствие конструкции изделия распределению массы человека).  в) физиологические и психофизиологические - это показатели, используемые при определении соответствия изделия физиологическим свойствам (требованиям) человека и особенностям функционирования его органов чувств (скоростные и силовые возможности человека, а также пороги слуха, зрения, тактильного ощущения и т.п.). В группу физиологических и психофизиологических показателей входят показатели, характеризующие: соответствие конструкции изделия силовым возможностям человека; соответствие конструкции изделия скоростным возможностям человека; соответствие конструкции изделия (размера, формы, яркости, контраста, цвета, пространственного положения объекта наблюдения) зрительным психофизиологическим возможностям человека; соответствие конструкции изделия, содержащего источник звуковой информации, слуховым психофизиологическим возможностям человека; соответствие изделия (формы и расположения изделия и его элементов) осязательным возможностям человека; соответствие обонятельным возможностям человека.  г) психологические - это показатели, используемые при определении соответствия изделия психологическим особенностям человека, находящим отражение в инженерно-психологических требованиях, требованиях психологии труда и общей психологии, предъявляемых к промышленным изделиям. В эту группу входят показатели, характеризующие: соответствие изделия возможностям восприятия и переработки информации; соответствие изделия закрепленным и вновь формируемым навыкам человека при пользовании изделием.  Следует отметить, что уровень эргономических показателей определяется экспертами - эргономистами, специализирующимися в данной отрасли промышленности по разработанной для этого специальной шкале оценок в баллах.  5) Показатели транспортабельности товаров (трикотажных изделий) характеризуют приспособленность данного вида продукции к транспортированию без использования или потребления ее. К показателям транспортабельности относятся: средняя продолжительность подготовки трикотажной продукции к транспортированию; средняя трудоемкость подготовки указанного вида продукции к транспортированию; средняя продолжительность установки продукции на средство транспортирования определенного вида; коэффициент использования объема средства транспортирования; средняя продолжительность разгрузки партии продукции из средств транспортирования определенного вида.  Для оценки показателей транспортабельности товаров (в частности трикотажных) необходимо иметь исходные данные, характеризующие сам процесс транспортирования такие, как: масса и объем единицы продукции, показатели физико-механических свойств, габаритные размеры изделия, показатели сохраняемости такой продукции, предельно допустимые значения режимов транспортирования (предельная скорость движения транспорта, инерционные перегрузки и т.п.), нормы погрузочно-разгрузочных работ, коэффициент максимально возможного использования емкости или грузоподъемности транспортного средства при транспортировании данной продукции, восприимчивость перевозимых грузов к тепловым и механическим внешним воздействиям и т.п.  6) Патентно-правовые показатели характеризуют патентную защиту и патентную чистоту продукции (в том числе и трикотажные товары) и являются существенным фактором при определении конкурентоспособности данного вида товаров. Патентно-правовой уровень промышленного изделия оценивается при помощи двух безразмерных показателей: показателя патентной защиты (или патентоспособности) и показателя патентной чистоты. Показатель патентной защиты характеризует количество и весомость новых отечественных изобретений, реализованных в данном изделии (в том числе и созданных при его разработке), то есть характеризует степень защиты конкретного изделия принадлежащими отечественным фирмам авторскими свидетельствами в стране и патентами за рубежом с учетом значимости отдельных технических решений. Показатель патентной чистоты характеризует возможность беспрепятственной реализации данного товара на внутреннем и внешнем рынках. При определении показателя патентной чистоты товара необходимо учитывать, что товары, выпускаемые для реализации только внутри страны, не должны нарушать действующие патенты исключительного права, выданные в Российской Федерации, а изделия, которые могут стать объектами экспорта, не должны нарушать действующие патенты третьих лиц, выданные в предполагаемых странах экспорта.  7) Экологические показатели характеризуют уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции. Показатели экологичности трикотажного товара - это одни из важнейших свойств, определяющих истинный уровень его качества. К экологическим показателям относятся: содержание вредных примесей (элементы, окислы, металлы и т.п.) в составе трикотажных товаров; вероятность выбросов вредных частиц, газов, излучений при хранении, транспортировании, эксплуатации или конечном потреблении трикотажной продукции; уровень шума, вибрации и энергетического воздействия и т.п. Учет экологических показателей должен обеспечить: ограничение поступлений в природную среду промышленных, транспортных и бытовых сточных вод и выбросов для снижения содержания загрязняющих веществ в атмосфере, природных водах и почвах до количеств, не превышающих предельно допустимые концентрации; сохранение и рациональное использование биологических ресурсов; возможность воспроизводства диких животных и поддержание в благоприятном состоянии условий их обитания; сохранение генофонда растительного и животного мира, в том числе редких и исчезающих видов. Все показатели экологичности по различным объектам регламентируются в соответствующих нормативных актах и документах (федеральных законах, государственных, общероссийских и международных стандартах, строительных нормах, правилах, инструкциях).  8) Показатели безопасности товаров (в том числе трикотажных) характеризуют особенности определенного вида продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала, например администратора торгового зала, кассира-операциониста в магазине трикотажных товаров) при эксплуатации или конечном потреблении продукции (товаров), хранении, транспортировании от механических, электрических, тепловых воздействий, ядовитых и взрывчатых паров, акустических шумов, радиоактивных излучений и т.п. Показатели безопасности товаров (в том числе трикотажных) должны отражать специальные требования, обусловливающие меры и средства защиты человека в условиях возникновения аварийной ситуации, не санкционированной и не предусмотренной правилами эксплуатации в зоне возможной опасности.  Как правило, необходимость выбора номенклатуры показателей качества определенной группы товаров возникает в следующих случаях:  - разработке нормативно-технической документации, которой выступают - различного рода стандарты, технические условия на товары (ТУ);  - проведения экспертизы потребительских свойств определенного вида товара и проведения сертификации качества товаров (продукции);  - разработке документов, определяющих договорно-правовые отношения Российской Федерации и стран-партнеров по товарообмену.  При этом сам порядок выбора номенклатуры показателей качества определенной группы товаров включает, как правило, три этапа:  1. Изучение наиболее полной информации о конкретном виде товара.  2. Разработка развернутой номенклатуры потребительских свойств для выбранной группы товаров (как правило, на основе типовой номенклатуры);  3. Определение номенклатуры показателей качества конкретного товаров (построение так называемой иерархической структурной схемы).  Следует иметь в виду, что основным и практически единственным целесообразным методом определения номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров является экспертный метод оценки.  Расчет коэффициентов весомости  Согласно требованиям и положениям установленным в стандартах (ГОСТ 15467-79) при оценке потребительских свойств и показателей качества товара применяют две группы методов определения коэффициентов весомости:  1) Аналитические методы определения весомости (к этим методам относятся метод регрессионных зависимостей, метод эквивалентных отношений)  2) Экспертные методы определения весомости (к данным методам оценки качества относятся метод предпочтения (или оценивания), метод ранжирования, метод попарного сравнения, метод последовательных сопоставлений).  Метод предпочтения применяют, если число показателей, входящих в групповой показатель более высокого уровня не превышает четырех. При оценивании самому значимому качественному показателю эксперт назначает коэффициент весомости, равный единице, а коэффициенты весомости остальных определяют в соответствии с их значимостью по сравнению с первым.  Ранжирование - данный метод применяют при необходимости снижения трудоемкости операций, выполняемых экспертами, и в том случае если процедура оценивания вызывает у экспертов затруднения. Ранжирование используется также для разделения показателей на группы в соответствии с их значимостью. При ранжировании целесообразно, чтобы число показателей не превышало 10, при этом ранг 1 присваивается самому значимому показателю, ранг 2 следующему по значимости осуществляется путем математической обработки.  Парное сравнение - данный метод исходя из требований трудоемкости, рекомендуется применять исключительно при определении коэффициентов весомости показателей, число которых не превышает 20. При этом из попарно сравниваемых качественных показателей выбирается наиболее значимый.  Последовательное сравнение - данный метод оценки - это самая трудоемкая из указанных выше оценочных процедур, но которая и позволяет получить наиболее достоверные и наиболее реальные результаты. Она включает в себя процедуры ранжирования (или парного сравнения) и оценивания.  Согласно требованиям ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения, и основным положениям ГОСТов 4-ой системы «Система показателей качества» - комплексную оценку уровня качества выпускаемых товаров проводят по следующим этапам:  1. Определение номенклатуры показателей качества товара (продукции), обеспечивающих возможность оценки его уровня и построение иерархической структуры свойств.  2. Определение коэффициентов весомостей показателей качества.  3. Выбор базовых показателей, свойств для сравнения.  4. Измерение показателей качества и приведение их к сопоставимому виду (определение относительных показателей качества).  5. Выбор метода и расчет комплексного показателя уровня качества.  1) Определим номенклатуру показателей качества товара.  Номенклатура показателей качества товаров состоит из трех блоков:  1. Функциональные показатели - прочность на разрыв; стойкость поверхности к истиранию; усадка при мокрых обработках; растяжимость; усадка при химчистке; остаточная деформация при носке.  2. Гигиенические показатели - гигроскопичность; воздухопроницаемость; паропроницаемость; теплопроводность; электризуемость.  3. Эстетические показатели - соответствие моде; оригинальность модели и конструктивно-декоративных линий; художественно-колористическое оформление; целостность композиции; совершенство производственного исполнения.  2) Определим коэффициенты весомости показателей качества трикотажных изделий.  1. Функциональный показатель качества трикотажных изделий: прочность на разрыв показатель весомости - 1,00; стойкость поверхности к истиранию показатель весомости- 0,50; усадка при мокрых обработках показатель - 0,20; растяжимость показатель весомости -0,33; усадка при химчистке показатель весомости - 0,25; остаточная деформация при носке показатель - 0,16.  2. Гигиенический показатель качества в следующих вариациях: гигроскопичность показатель весомости 1,00; воздухопроницаемость показатель весомости - 0,50; паропроницаемость показатель весомости - 0,25; теплопроводность показатель - 0,33; электризуемость показатель весомости - 0,20.  3. Эстетический показатель качества по опросу выглядит так: соответствие моде показатель весомости 1,00; оригинальность модели и конструктивно-декоративных линий показатель весомости 0,50; художественно- колористическое оформление показатель 0,33; целостность композиции показатель весомости 0,25; совершенство производственного исполнения показатель 0,20.  С помощью указанных показателей качества можно определить уровень качества товара, по результатам которого в организации будет осуществляться управление качеством выпускаемых товаров. Управление качеством товаров требует осуществления периодической оценки потребительских свойств и показателей качества товаров. При этом уровень качества товаров выступает основной мерой их потребительной стоимости. Как правило, необходимость оценки потребительских свойств и показателей качества товаров возникает: при сертификации товаров; при выборе наилучшего варианта товаров; при планировании повышения уровня качества товаров; при контроле качества товаров; а также при обосновании мер стимулирования улучшения качества товаров. |

http://otherreferats.allbest.ru/images/spacer.gif