ЦЕНТРОСОЮЗ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

КАФЕДРА КОММЕРЦИИ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**НА ТЕМУ: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ.**

Выполнил:

студент заочного факультета

специальность - экономика

и управление на предприятии

Проверил:

Новосибирск 2006

**Содержание:**

1. Качество товаров: термины, основные требования. Факторы формирующие и сохраняющие качество товаров. 3

2. Классификация и характеристика ассортимента фарфорофаянсовых изделий. 6

3. Факторы, формирующие ассортимент пушно-меховых изделий. 8

4. Управление качеством керамических товаров. 11

Список литературы: 13

## **Качество товаров: термины, основные требования. Факторы, формирующие и сохраняющие качество товаров.**

Важнейшим признаком процветающей экономики является выпуск высококачественных и конкурентоспособных товаров. Производство товаров низкого качества приводит к безвозвратным потерям сырьевых материалов, которые в настоящее время очень дороги, а также к неэффективному использованию материальных и трудовых ресурсов.

Под качеством понимают совокупность свойств и характеристик продукции и услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Свойство продукции – объективная особенность продукции, которая может проявляться при её создании, эксплуатации или потреблении. Отдельные свойства продукции характеризуются показателями, являющимися количественной характеристикой одного или нескольких свойств, рассматриваемых применительно к определенным условиям её создания и эксплуатации или потребления.

Под оценкой качества продукции понимают совокупность операций по выбору номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определению значений этих показателей и сопоставлению их с базовыми.

Продукция (услуга) характеризуется многими свойствами, и поэтому различают показатели качества, которые можно измерить объективными средствами и которые выражаются в размерных единицах (например, содержание токсичных веществ в %). Кроме этих показателей для оценки качества применяются показатели, определить которые объективными методами невозможно (внешний вид одежды, вкус, и др.). Эти показатели определяются экспертными методами и выражаются в условных единицах – баллах.

При оценке качества применяются единичные, комплексные и интегральные показатели качества.

Уровень качества продукции – относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями. Достоверность оценки уровня качества продукции зависит от правильности (обоснованности) выбора базового образца.

Технический уровень продукции – относительная характеристика качества продукции, основанная на сопоставлении значений показателей, характеризующих техническое совершенство оцениваемой продукции, с соответствующими базовыми значениями. Этим термином чаще характеризуют продукцию машиностроительного комплекса.

Конкурентоспособность продукции – характеристика продукции, которая отражает её отличие от продукции конкурента как по степени соответствия потребности, так и по затратам на её удовлетворение.

Важнейшим требованием к качеству продукции является её безопасность для человека и окружающей среды.

Действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции, в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня её качества, называются управлением качеством продукции.

При решении проблемы повышения качества необходимо учитывать структуру, взаимосвязи и факторы, определяющие качество изделия, производства, фирмы и общества в целом.

На рис. 1 эти взаимосвязи представлены в виде “пирамиды качества”.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | Рис. 1 |
|  | КАЧЕСТВО ИЗДЕЛИЯ | | | |  |  |
|  | Качество разработки модели Качество сервиса | | | |  |  |
|  |  | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | |  |  |
|  | КАЧЕСТВО ПРОИЗВОДСТВА | | | |  |  |
|  | Качество материалов Качество оборудования Качество процессов Качество работников Качество условий работы | | | |  |  |
|  | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | |  |  |
|  | КАЧЕСТВО ФИРМЫ | | | |  |  |
|  | Качество системы управления Качество организации Качество оснащенности фирмы Качество персонала Качество руководителей | | | |  |  |
|  | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  | |  |  |
|  | КАЧЕСТВО ОБЩЕСТВА | | | |  |  |
|  | Качество науки и техники Качество политической системы Качество информации Качество духовных и нравственных начал, морали и идеалов Качество права Качество культуры | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Из рисунка видно, что формирование качества начинается с разработки модели и постановки продукции на производство. Повышение качества продукции на этом этапе обеспечивает более рациональное использование производственных мощностей, ускоряет ее реализацию, снижает потери от брака.

На этапе обращения повышение качества продукции проявляется в снижении затрат на её реализацию и хранение, уменьшении транспортных расходов.

При эксплуатации продукции высокого качества снижаются издержки обращения, эксплуатационные расходы, улучшаются условия и безопасность труда.

Однако решить проблему повышения качества отдельным предприятиям и фирмам очень сложно, а иногда и невозможно, так как на качество оказывают влияние не только внутренние (внутрипроизводственные), но и внешние факторы, которые получили название “качество общества”. Без совершенствования всех элементов, входящих в блок “качество общества”, трудно рассчитывать на высокое качество продукции. В то же время высококачественная продукция гарантирует успех фирме, а успех фирмы приводит к успеху общества.

# **2. Классификация и характеристика ассортимента фарфорофаянсовых изделий.**

Фарфором называют материал белого цвета с синеватым оттенком, низкой пористости (водопоглощение не более 0,2%), термически и химически стойкий, просвечивающийся в тонком слое, полученный из каолина или беложгущихся глин, кварца и полевого шпата. Различают твердый и костяной фарфор.

Фаянс – материал с пористым (водопоглощение 9 – 12%) черепком, белого цвета с желтоватым оттенком, менее прочный, чем фарфор, не просвечивающийся даже в тонких слоях, полученный из глины (от 45 до 60%), полевого шпата и кварца.

Для декорирования фарфорофаянсовых изделий применяют подглазурные и надглазурные краски, препары золота, оксиды металлов, декоративные глазури.

В зависимости от сложности декоративного украшения, применяемых красок, золота, числа рисунков и характера их расположения и дополнительной обработки разделки делятся на группы. Для фарфоровой посуды установлено 10 групп разделки, для фаянсовой – 7. Могут применятся разделки внегрупповые – выше 10-й или 7-й групп.

По назначению фарфорофаянсовая посуда подразделяется на: столовую, чайную, кофейную, для специй, кухонную, столовые принадлежности и посуду и прочую.

Кроме того, фарфорофаянсовые изделия делятся:

по форме – на плоские (тарелки, блюда) и полые (чашки, пиалы);

по размерам – на мелкие, средние и крупные;

по вместительности – изделия для напитков мелкие (менее 500 см³) и крупные (свыше 500 см³);

по комплектности – на наборы, комплекты, приборы, сервизы, гарнитуры.

Набор – совокупность посуды одного вида.

Комплект – посуда нескольких видов одного назначения.

Прибор – набор или комплект посуды для индивидуального пользования.

Сервиз – столовая, чайная или кофейная посуда, содержащая обязательные её виды для конкретного количества человек.

Гарнитур – совокупность сервизов, наборов или комплектов, объединенных единым стилевым решением.

Кроме изделий утилитарного назначения из фарфора и фаянса вырабатываются художественно-декоративные, подарочные и сувенирные изделия – скульптуры людей, животных, птиц, рыб, бюсты, вазы, приборы и наборы туалетные, для напитков, чайные, кофейные, свадебные, посуда художественная, изделия подарочные.

Игрушки из фарфора и фаянса представлены игрушечной посудой и сервизами, фигурками людей и животных.

Посуда фарфоровая и фаянсовая должна соответствовать требованиям нормативно-технической документации и образцам-эталонам. Поскольку изделия из фарфора и фаянса соприкасаются с пищевыми продуктами, для их изготовления должны использоваться только материалы (масса, глазурь, красители), которые соответствуют санитарно-гигиеническим нормам.

Фарфорофаянсовая посуда делится на два сорта: 1-й и 2-й. Для изделий 1-го сорта маркировка наносится красной краской, для 2-го – синей или зеленой.

# **3. Факторы, формирующие ассортимент пушно-меховых изделий.**

Пушно-меховые товары подразделяются на пушное и меховое сырье, полуфабрикат и готовые меховые изделия.

Пушно-меховое сырье представляет собой снятые с тушек невыделанные шкурки диких и домашних животных.

Пушным сырьем (пушнина) называют невыделанные шкурки диких зверей или зверей клеточного разведения.

Меховое сырье – невыделанные шкурки домашних и сельскохозяйственных животных. В самостоятельную группу выделяются меховые шкурки морских животных (котик морской, тюлени).

Пушно-меховое сырье делится на сырье зимних и весенних видов.

Пушно-меховой полуфабрикат представляет собой шкурки и шкуры диких и домашних животных выделанные, а в некоторых случаях – крашеные и пригодные для изготовления изделий.

Меховые изделия используют для носки в зимний период времени или как предмет украшения (женские уборы).

Ассортимент и качество пушно-мехового полуфабриката определяется видом и свойствами сырья, особенностями его выделки и технологий производства готовых изделий.

На качество пушно-мехового сырья влияют природные условия и биологические особенности животных. Также на качество сырья оказывает влияние способ съемки и первичная обработка (консервирование).

В зависимости от особенностей климатической (географической) изменчивости шкуры пушных зверей делят на кряжи. Кряжем называют совокупность свойств, характерных для пушных шкурок данного вида зверей, обитающих в определенных географических районах страны (белка якутская, амурская, ленская и др., соболь камчатский, баргузинский и др.).

Товарные свойства пушного и волосяного покрова пушных и домашних животных изменяются со сменой сезона года, что вызывает линьку и изменение окраски шкурки. Качество волосяного покрова шкурок зверей, не впадающих в зимнюю спячку, наиболее высокое в зимнее время. Такие шкурки, как правило, относятся к первосортным.

Пушно-меховое сырье подразделяют на три сорта, четыре группы пороков и четыре группы размеров. Шкурка крупного размера, 1-го сорта, первой группы пороков называется головной, и ее качество принимается за 100%.

Пушно-меховой полуфабрикат подразделяется на пушной, меховой и шкурки морских животных.

Пушной полуфабрикат делится на весенние и зимние виды. Весенние виды включают шкурки сурка и тарбагана, шкурки мелких грызунов – суслика, бурундука, хомяка, водяной крысы и сони-полчек.

К зимним видам пушного полуфабриката относятся шкурки белки, зайца-беляка, нутрии, ондатры, речного бобра, выхухоли, волка, волчат, шакала, енота, песца белого и голубого, лисицы красной, лисицы-саводушки, лисицы-крестовки, корсака, серебристо-черной лисицы, черно-бурой лисицы и др.

Меховой полуфабрикат делится на каракулево-смушковый, шкурки ягнят других некаракульских пород и козлят, овчину меховую, овчину шубную, шкурки кролика, домашней кошки и собаки; шкуры северного оленя, крупного рогатого скота, конские, коз, лосей, кабанов, косуль и верблюдов.

К шкурам морских животных относятся шкуры морского котика, серебристого морского котика; тюленей – белек, хохлаченок, лахтаченок, сиварь, серка, нерпа и серка беломорская вольерная.

При приемке пушно-мехового полуфабриката проводится его сортировка, при которой устанавливается сорт, группа пороков, площадь шкурок, вид отделки, цвет и группа цвета, кряж и др.

Производство готовых меховых и овчинно-шубных изделий включает моделирование, скорняжные операции и раскрой шкурок, пошивочные операции и отделку.

Готовые меховые изделия делятся на подклассы: одежда меховая и овчинно-шубная верхняя; головные уборы меховые; воротники, меха, пластины, скрои; женские меховые уборы; рукавицы и перчатки меховые и овчинно-шубные; изделия меховые и овчинно-шубные и проч.

Верхняя меховая одежда классифицируется по виду материала верха, полу и возрасту потребителей, виду изделий.

По виду материала верха верхняя меховая одежда делится на одежду с верхом из натурального меха; с верхом из натуральной кожи и меховой подкладкой; с верхом из хлопчатобумажных тканей и меховой подкладкой; с верхом из шерстяных тканей и меховой подкладкой; нагольные изделия; изделия с верхом из хлопчатобумажных тканей на подкладке из шубной овчины; изделия с верхом из меха комбинированного с другими материалами.

По полу и возрасту потребителей верхняя меховая одежда подразделяется на мужскую, женскую и детскую.

Основными видами верхней меховой одежды являются: пальто (мужские, женские и детские), полупальто (мужские и женские), пиджаки (мужские и детские), жакеты (мужские и женские), куртки (мужские, женские и детские), полушубки, бекеши, тулупы, костюмы (мужские).

Головные уборы также подразделяются по виду материала верха, полу и возрасту потребителей, виду изделий.

По виду материала верха головные уборы делятся на цельномеховые, комбинированные с искусственной кожей, комбинированные с натуральной кожей, комбинированные с хлопчатобумажными тканями; комбинированные с искусственным мехом; из шкурок кожевой тканью вверх; комбинированные с другими материалами.

По полу и возрасту потребителей различают головные уборы для мужчин, женщин и детей.

Основными видами мужских головных уборов являются шапка-ушанка, гоголь, боярка, кубанка, финка, украинская, московская, олимпийская, спортивная и др.; женских – шапка-ушанка, боярка, ток, шляпа с полями, берет, чалма и т.д.

Воротники меховые делятся на мужские, женские и детские и выпускаются цельномеховые и на подкладке из тканей.

Меха и пластины меховые вырабатываются цельномеховые, пластины меховые на искусственной основе, а также пластины из шкурок и их частей.

Скрои меховые используются для подкладок к пальто, курткам, бекешам, для головных уборов, для унтов, для рукавиц, опушки для обуви, манжет и отделок к одежде.

К женским меховым уборам относятся горжеты, воротники на подкладке из тканей, муфты, палантины, шарфы, пелерины и полупелерины.

Рукавицы вырабатываются с верхом из натуральной кожи на меховой подкладке, с верхом из хлопчатобумажных тканей на меховой подкладке, с верхом из шерстяных тканей на меховой подкладке, нагольные, с верхом из хлопчатобумажных тканей на подкладке из шубной овчины мужские, женские и детские.

Перчатки по материалу верха делятся на изделия с верхом из натуральной кожи с меховой подкладкой и нагольные; выпускаются мужские и женские.

К прочим меховым и овчинно-шубным изделиям относятся мешки спальные меховые с верхом из тканей, чулки меховые, носки меховые, ковры меховые без подкладки и на подкладке из тканей, цветы меховые, фигурки шаржированные, покрывала, подушки, чехлы на сиденья автомашин, диски для полировки, стельки, тапочки меховые и шубные.

Меховые изделия должны быть изготовлены по техническим описаниям модели и соответствовать образцу, эталону и требованиям НТД. В изделиях не допускаются пороки скорняжных и пошивочных работ.

# **4. Управление качеством керамических товаров.**

Стандарты различных категорий и видов регламентируют показатели потребительских свойств керамических товаров, правила маркировки, упаковки, транспортирования и хранения.

Установлены показатели назначения – размеры и устойчивость изделий на плоскости, показатели водопоглощения и термостойкости.

Водопоглощение черепка обычного твердого фарфора не должно превышать 0,2%, низкотемпературного фарфора – 0,8, тонкокаменных изделий – 3, фаянсовых – 12, майоликовых с белым черепком – 12, с цветным черепком – 16 %.

Термостойкость фарфоровой посуды должна составлять 165°С, фаянсовой с бесцветной глазурью – 145, с цветной глазурью – 115, майоликовой посуды – 130–150°С.

Нормируют показатели надежности – прочность плоских изделий и прочность прикрепления деталей, кислотостойкость посуды. Посуда должна быть прочной. Тарелки и блюдца из обычного твердого и низкотемпературного фарфора не должны разрушаться при хранении в течение 5 дней в стопах по 120 шт., из костяного фарфора и фаянса – по 100 шт. Приставные детали (ручки, носики) должны выдерживать нагрузку, которая вдвое превышает массу воды, заполняющую изделия. Поверхность посуды, соприкасающаяся с пищей, должна быть кислотостойкой.

Обусловливают эргономические показатели. Ограничивают выделение вредных веществ из глазури и керамических красок, нормируют показатели удобства пользования: плотность посадки крышки, показатель сливной способности. Крышки чайников и кофейников не должны выпадать при наклоне изделия на 70° (крышки с высоким шарниром или замком – на 80°). Жидкость должна выливаться из посуды нераздельной параболической струей.

Из эстетических показателей нормируют белизну (60—65%) и просвечиваемость (до 2,5 мм) фарфора. Показатели целостности композиции, совершенства формы и декора регламентируют требованием соответствия изделий образцу-эталону.

Стандарты устанавливают требования к качеству изготовления посуды. Посуда должна иметь правильную форму, детали (ручки, носики) должны быть расположены симметрично. Оттенки цвета деталей должны соответствовать оттенку корпуса. Глазурь должна быть сплошной, равномерной по толщине, незаглазурованные края фарфоровых изделий – зашлифованными и заполированными, ножки – зашлифованными.

При отступлениях в технологических режимах возможно образование дефектов. Не допускаются следующие дефекты, при наличии которых изделия переводят в брак: трещины сквозные, отколы незашлифованные и незаглазурованные, пузыри (вздутия черепка или глазури диаметром 4 мм и более), цек (трещина) глазури, отслоение краски, ангоба и глазури.

В зависимости от вида, размера и количества дефектов фарфоровую и фаянсовую посуду подразделяют на 1, 2 и 3-й сорта; изделия тонкокаменные и майоликовые — на 1-й и 2-й сорта. Посуду из низкотемпературного фарфора на сорта не делят.

При контроле качества керамических товаров в торговле из разных мест партии отбирают выборку в объеме 1 %, но не менее 10 изделий. Проверяют соответствие изделий образцам-эталонам по форме, отделке, декору, комплектности; определяют наличие дефектов и правильность установления сорта. В необходимых случаях в лабораторных условиях измеряют физико-технические показатели.

При приемке товаров контролируют способ и состояние упаковки, полноту и четкость маркировки.

### **Список литературы:**

1. Справочник товароведа (непродовольственные товары): Том 1. – М.: Экономика, 1988г.
2. Справочник товароведа непродовольственных товаров. Том3. – М.: Экономика, 1990г.
3. Товароведение непродовольственных товаров: Учеб. пособие для торг. вузов. – М.: Экономика, 1989.
4. Коммерческое товароведение: Учебник. – 3-е изд. – М.: Издательский Дом «Дашков и К°», 2001.