**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………….……….……3

1. ПОНЯТИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА. УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ТОВАРА.…....5

2. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА………..……9

3. ВЫБОР НОМЕНКЛАТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОПРЕДЕЛЕННОЙ ГРУППЫ ТОВАРОВ…………………………...…………10

4. РАСЧЕТ КОЭФФИЦИЕНТОВ ВЕСОМОСТИ………………..…..…….…19

5. РАСЧЕТ КОМПЛЕКСНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ………………….…….……24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ…………………………………………………...……….……29

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ………...………….………31

**ВВЕДЕНИЕ**

В современной рыночной экономике важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности является качество. Под качеством понимается комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. При этом важнейшей составляющей всей системы качества является, прежде всего, качество продукции (товаров).

Качество продукции (товаров) – это совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары (продукция) для соответствия своему истинному назначению. Все эти элементы определяют требования к качеству изделия (продукции, товаров), которые конкретно воплощены на этапе проектирования в технической характеристике изделия, в конструкторской документации, а также в технических условиях, предусматривающих качество сырья, конструктивные размеры и т.д.

Следует отметить, что в современной литературе понятие качества товаров (продукции) трактуется по-разному, причем основное различие в понимании качества определяется различиями в условиях командно-административной и рыночной экономик – так, в условиях командно-административной экономики качество трактуется с позиции производителя, а в условиях рыночной экономики качество продукции трактуется исключительно с позиции потребителя.

Для оценки качества товаров современная наука и практика выработали систему количественной оценки свойств товаров, которые и дают показатели их качества. В настоящее время для оценки качества товаров применяют следующие показатели: показатели назначения товара, показатели надежности, показатели стандартизации и унификации, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели транспортабельности, патентно-правовые показатели, экологические показатели, показатели безопасности и другие показатели

В представленной курсовой работе будет исследована следующая тема – «Оценка потребительских свойств и показателей качества товара».

Цель работы – исследовать оценку потребительских свойств и показателей качества товара с современной точки зрения. В соответствии с этим в представленной курсовой работе были поставлены и решены следующие задачи:

1. Исследовать понятие оценки качества и уровня качества товаров.
2. Изучить последовательность оценки уровня качества.
3. Осуществить выбор номенклатуры показателей качества группы товаров.
4. Произвести расчет коэффициентов весомости.
5. Рассмотреть комплексные показатели и осуществить их расчет.
6. Сформулировать выводы и предложения по проделанной работе.

Объектом исследования представленной курсовой работы является качество товаров. Предметом исследования данной курсовой работы выступают оценка потребительских свойств и показателей качества товара.

Методы исследования и изучения, используемые при исследовании:

* всеобщие методы познания (диалектический метод познания);
* общенаучные средства (структурно-функциональный метод, системный метод, метод формально-логического исследования, метод теоретического анализа и синтеза различных источников литературы, метод обобщения и т.п.);
* частнонаучные средства (метод сравнительного изучения) и т.п.

Теоретической основой представленной работы выступили научные работы и труды российских авторов, посвященных изучению оценки потребительских качеств и показателей качества товара с современной точки зрения. Это такие авторы как П. Баренбойм, А.Г. Калпин, А.И. Масляев и др.

Законодательной и нормативной основой представленной работы выступают международные правовые акты, федеральные законы Российской Федерации, государственные и международные стандарты, и другие нормативные правовые акты, регулирующие данные отношения в Российской Федерации.

Поставленные цели и определенные задачи обусловили структуру представленной работы. Курсовая работа состоит из введения, основной части и заключения, включает список использованной литературы. Работа изложена на 31 страницt, для написания было использовано 15 научных источников.

**1. ПОНЯТИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА. УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ТОВАРА**

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.

В общедоступном употреблении само слово «качество» означает разные понятия: качество – это соответствие требованиям; и качество – это степень превосходства. В соответствии же с положениями ISO 8402:1994 понятие «соответствие требованиям» как раз и означает непосредственно «качество», а «степень превосходства» - это «градация (класс, сорт)». Таким образом, качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. При этом под объектом понимается то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено. Так, объектом может быть, например, деятельность или процесс; продукция; организация, система или отдельное лицо, или любая комбинация из них.

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: [11]

* 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. [5]

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. [9]

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).

**2. 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.

1. Выбор базовых показателей свойств товара для сравнения их со свойствами реально выпускаемого товара (производимой продукции).
2. Измерение показателей качества товара и приведение их к сопоставимому виду (определение относительных показателей качества).
3. Выбор наиболее удобного и наиболее практичного метода оценки свойств товара и расчет комплексного показателя уровня его качества..

**3. 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 (см. табл. 1):

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 трикотажных изделий (о которых в дальнейшем пойдет речь в представленной курсовой 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. [8]

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, трикотажныеелярского товара) 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. [6]

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]

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 у(в том числе и трикотажным изделиям) становлены ГОСТ 16035-70.

В современной науке товароведения эргономические показатели качества определенной группы товаров (в частности трикотажныетоваров) 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 трикотажныеелярского 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. [8]

Как правило, необходимость выбора номенклатуры показателей качества определенной группы товаров возникает в следующих случаях: [9]

* 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.

**4. 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.

В представленной работе коэффициент весомости показателей качества трикотажных изделий будет определен методом последовательного сравнения с применением метода ранжирования и метода оценивания качества товара.

В соответствии с собственным представлением о важности (весомости) показателей качества в графе «Ранг» единичных показателей проставим порядковые номера (это и будут ранги показателей) показателей. При этом номер 1 присвоим наиболее важному показателю, которым в данном случае выступает показатель «соответствие моде», номер 2 – следующему по важности за ним и т.д. Затем в графе «Коэффициент весомости» для показателя, имеющего ранг 1 («соответствие моде») проставим коэффициент весомости равный 1. Коэффициент весомости показателя с рангом 2 определим как долю от весомости первого показателя. Например, если самый важный показатель качества трикотажных изделий, входящим в комплексный функциональный показатель качества, является прочность на разрыв, а показатель растяжимости в два раза менее важен, то его коэффициент весомости м1 = ½=0,5. При одинаковой важности двух показателей им присваивают одинаковые ранги и коэффициенты весомости. Коэффициенты весомости могут иметь значения от 0 до 1 с интервалом 0,05.

Такими последовательными определениями заполним м1 единичных показателей качества, после чего определим м1 для комплексных показателей.

Здесь следует помнить, что:

1) Определяя м1 и м1 , нужно исходить из того, что мы – специалисты в области трикотажных изделий, поэтому будем учитывать не только позиции покупателя, но и тенденции развития производства трикотажных изделий.

2) Ранги и коэффициенты весомости следует определять лично или вместе с работниками, не входящими в нашу экспертную группу.

3) Обычно после 1-го тура определения показателей весомости экспертная группа обсуждает значения м1, назначенные разными экспертами, и проставляют согласованные значения м1 (показатели весомости) во 2 туре.

Таблица 2 – Определение коэффициентов весомости показателей качества трикотажных изделий

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Нулевая ступень | Комплексные показатели | Коэффициенты весомости | Единичные показатели 2 уровень | Ранг | Коэффициенты весомости |
| Обобщенный показатель качества | Функциональный | 1,0 | 1. Прочность на разрыв 2. Стойкость поверхности к истиранию 3. Усадка при мокрых обработках 4. Растяжимость 5. Усадка при химчистке 6. Остаточная деформация при носке | 1  2  5  3  4  6 | 1,00  0,50  0,20  0,33  0,25  0,16 |
| Гигиенический | 0,80 | 1.Гигроскопичность  2.Воздухопроницаемость  3.Паропроницаемость  4.Теплопроводность  5.Электризуемость | 1  2  4  3  5 | 1,00  0,50  0,25  0,33  0,20 |
| Эстетический | 0,50 | 1.Соответствие моде  2.Оригинальность модели и конструктивно-декоративных линий  3.Художественно-колористическое оформление  4.Целостность композиции  5.Совершенство производственного исполнения | 1  2  3  4  5 | 1,00  0,50  0,33  0,25  0,20 |

Таким образом, проведя расчет коэффициентов весомости показателей качества трикотажных изделий (см. данные табл. 2) по трем основным групповым признакам: функциональный показатель, гигиенический показатель и эстетический показатель было выяснено, что определяющим показателем с точки зрения оценки качества трикотажных изделий является функциональный показатель (его показатель весомости равен 1,00). Вторым по значению показателем качества является – гигиенический показатель качества трикотажных изделий (его коэффициент весомости составил 0,80). И последним показателем, определяющим качество трикотажных изделий стал эстетический показатель (его весомость 0,50). Данные были подсчитаны по результатам проведенного опроса потребителей трикотажных изделий в магазине «Трикотаж» (см. Прил. 1).

Что касается функционального показателя качества трикотажных изделий, то в его структуре отмечены такие наиболее важные показатели:

- прочность на разрыв ранг - 1, показатель весомости – 1,00;

- стойкость поверхности к истиранию ранг-2, показатель весомости– 0,50;

- усадка при мокрых обработках ранг-5, показатель – 0,20;

- растяжимость ранг – 3, показатель весомости -0,33;

- усадка при химчистке ранг – 4, показатель весомости – 0,25;

- остаточная деформация при носке ранг-6, показатель – 0,16.

Гигиенический показатель качества представлен в следующих вариациях:

- гигроскопичность ранг 1, показатель весомости 1,00;

- воздухопроницаемость ранг 2, показатель весомости – 0,50;

- паропроницаемость ранг -4, показатель весомости – 0,25;

- теплопроводность ранг 3, показатель весомости – 0,33;

- электризуемость ранг 5, показатель весомости – 0,20.

Эстетический показатель качества по опросу выглядит так:

- соответствие моде ранг 1,00, показатель весомости 1,00;

- оригинальность модели и конструктивно-декоративных линий ранг 2, показатель весомости 0,50;

- художественно-колористическое оформление ранг 3, показатель 0,33;

- целостность композиции ранг 4, показатель весомости 0,25;

- совершенство производственного исполнения ранг 5, показатель 0,20.

В целом моно отметить, что для большинства потребителей трикотажных изделий наиболее значимыми показателями качества являются:

1,00 – - прочность на разрыв; гигроскопичность; соответствие моде.

0,50 - стойкость поверхности к истиранию; воздухопроницаемость; оригинальность модели и конструктивно-декоративных линий.

0,33 –растяжимость; теплопроводность; художественно-колористическое оформление.

0,25 - усадка при химчистке; паропроницаемость; целостность композиции.

0,20 - усадка при мокрых обработках; электризуемость; совершенство производственного исполнения.

0,16 - остаточная деформация при носке.



Рис.. 1 – Показатели весомости качества трикотажных изделий

**5. РАСЧЕТ КОМПЛЕКСНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

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. (см. табл. 2).

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.

3) Выбор базовых показателей свойств для сравнения.

При выборе базовых показателей качества необходимо руководствоваться следующими принципами: совокупность показателей качества базового образца должна устанавливаться, исходя из целей оценки уровня качества (см табл. 3); должна быть реально достижимой; по номенклатуре и методам определения должна быть идентичной оцениваемой продукции; должна характеризовать оптимальный уровень качества, обеспечивающий максимальное удовлетворение потребностей в товаре при минимуме затрат на его создание и эксплуатацию.

Таблица 3 – Выбор базовых показателей качества

|  |  |
| --- | --- |
| Цель оценки уровня качества | Базовые показатели |
| 1. Контроль качества 2. Сертификация качества 3. Выбор варианта продукции 4. Анализ динамики уровня качества продукции | Нормативные показатели  Эталонные показатели/средний или высший отечественный или мировой уровень качества/  Показатели, записанные в техническом задании  Показатели предыдущего периода |

4) Измерение показателей качества и приведение их к сопоставимому виду (определение относительных показателей качества).

При том что единичные показатели качества товара, определяемые измерительным и расчетными методами, имеют разную размерность. Для расчета комплексного показателя их приводят к сопоставимому виду путем расчета относительных показателей " qi " качества по формулам:

или , (1)



где Рi – значение единичного /i-го/ показателя качества оцениваемой продукции:

РiБАЗ – значение единичного базового показателя качества.

Эти формулы применяют при наличии линейной зависимости q от Pi (у нас такой зависимости не имеется). При отсутствии таковой вид функциональной зависимости устанавливается экспертным методом или специальными исследованиями, либо рекомендуется перевод размерных показателей в безразмерные по специальным формулам.

5) Выбор метода и расчет комплексного показателя уровня качества.

Обобщенный показатель качества определим по методу расчета средневзвешенного арифметического показателя. Расчет обобщенного показателя качества произведем по следующей формуле:

(2)



Уровень качества определяют как отношение:

Kур = (3)



Таблица 4 - Типовая номенклатура показателей качества

|  |  |
| --- | --- |
| Комплексные показатели 1-го уровня | Комплексные показатели 2-го уровня |
| Социальное значение | Социальный адрес и потребительский класс /типаж/ товаров  Соответствие товаров оптимальному ассортименту  Моральное старение |
| Функциональные | Совершенство выполнения основной функции  Универсальность применения  Совершенство выполнения вспомогательных операций |
| Надежность в потреблении | Безотказность  Долговечность  Ремонтопригодность  Сохраняемость |
| Эргономические | Удобство пользования изделием при выполнении основной функции и вспомогательных операций  Удобство управления технически сложным изделием  Соответствие изделия гигиеническим, антропометрическим, физиологическим, психофизиологическим, психологическим требованиям  Легкость освоения потребителем действий, выполняемых с изделием |
| Эстетические | Художественная выразительность  Рациональность организации формы  Целостность композиции  Совершенство производственного исполнения и стабильности товарного вида |
| Безопасность потребления | Механическая безопасность  Физическая безопасность  Пожаро- и взрывобезопасность |
| Экологические | Особенности воздействия изделия на природную среду  Особенности воздействия изделия на предметно-пространственную среду |

Таблица 5 – Комплексные показатели качества трикотажных изделий

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер п/п | Показатели и размерность | Значение показателя | | Относительный показатель уровня качества, qi |
| оцениваемого изделия, Рi | базового образца, Рiбаз |
| 1.  2.  3.  4.  5.  6. | Прочность на разрыв, Н/см2  Стойкость поверхности к истиранию, баллы  Усадка при мокрых обработках, баллы  Усадка при химчистке, %  Остаточная деформация при носке, баллы  Устойчивость окраски к свету, светопогоде, баллы | 100  3,5  3,5  3,0  4,0  4,0 | 120  4,0  4,0  3,5  4,0  5,0 | 1.2  1,14  1,14  1,16  1  1,25 |

Таким образом комплексный показатель составил – 6,89

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В представленной курсовой работе была исследована тема «Оценка потребительских свойств и показателей качества товара», в процессе исследования в представленной работе были поставлены и решены следующие задачи:

1. Исследовано понятие оценки качества и уровня качества товаров.
2. Изучена последовательность оценки уровня качества.
3. Осуществлен выбор номенклатуры показателей качества группы товаров.
4. Произведен расчет коэффициентов весомости.
5. Рассмотрены комплексные показатели и осуществлен их расчет.

По итогам исследований и изучений можно сделать следующие выводы.

Качество товаров – это совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему истинному назначению. Качество товаров оценивается на основе количественного измерения определяющих его свойств. В настоящее время выработана система количественной оценки потребительских свойств товаров, которые и дают конечные показатели качества. Достаточно широко распространена оценка свойств товаров по группам, которые дают соответствующие показатели качества: показатели назначения товаров; показатели надежности товаров; показатели стандартизации и унификации товаров; эргономические показатели товаров; эстетические показатели товаров; показатели транспортабельности товаров; патентно-правовые показатели товаров; экологические показатели товаров; а также показатели безопасности товаров.

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.

На основании оценки потребительских свойств и показателей качества товаров в организации просто необходимо осуществлять такой процесс, как управление качеством выпускаемых товаров. Система управления качеством товаров представляет собой некую совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

В качестве предложений и рекомендаций хотелось бы предложить следующее. Чтобы выпускаемы товары (продукция) были хорошего качества и соответствовали стандартам, система управления качеством должна включать:

1.Задачи руководства в области качества товаров (политика, организация)

2. Соответствующую систему документации и планирования качества.

3. Специальную документацию требований качества и их выполнимость.

4. Контроль и целесообразность требований качества во время разработки (планирование, компетентность, документация, проверка, результат).

5. Контроль качества во время закупок (документация, контроль).

6. Обозначение изделий и возможность контроля их качества.

7. Контроль качества во время производства, выпуска товаров, продукции (планирование процесса, инструкции, квалификация, контроль).

8. Проверка качества выпущенных товаров (входные проверки, межоперационный контроль, окончательный контроль, документация испытаний).

9. Контроль качества при хранении, перемещении, упаковке, отправке.

10. Документирование качества выпускаемых товаров.

11.Внутрифирменный контроль за системой поддержания качества.

12. Анализ качества выпускаемых товаров и систем принимаемых мер.

И только при выполнении всей этой программы управления качеством в организации – качество товаров станет тем важным инструментом в борьбе за рынки сбыта, который обеспечивает конкурентоспособность товара и фирмы.

**Список использованной литературы**

1.Оформление курсовых и выпускных квалификационных работ: метод. указания / Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т; сост. Р.В. Трофимова, О.Ю. Дягель, Э.А. Батраева, Т.В. Вашко, Т.В. Федюкевич. – Красноярск, 2007. – 28 с.

3.Агбаш В.Н. Товароведение непродовольственных товаров: Учебник для экон. фак.торг. вузов. – М.: Экономика, 1989.

4.Бобровников Г.Н. и др. Качество продукции и научно-технический прогресс. – М.: Издательство стандартов, 1988.

5. Иванникова Л.И. Современные формы кодирования товаров. Учеб. пособие для студентов торгового-экономических Вузов по курсу «Теоретические основы товароведения непродовольственных товаров.»

6.Литвинов О. Информация о товарах для потребителей в торговой сети./Стандарты и качество. – 2002 - №5. – С.70-75.

7. Дурнев В. Д. Товароведение промышленных материалов. Учебник./ Дурнев В.Д., Сапунов С.В., Федюкин В. К. М.:Информационно – издательский дом «Филинъ», 2002. – 536с.

8. Николаева М. А. Товароведение потребительских товаров. Теоретические основы: Учебник для вузов. – М.: Издательство НОРМА, 2003. – 283с.

9.Шишкин И.Ф. Метрология, стандартизация и управление качеством: Учеб. для Вузов / Под ред. Акад. Н.С. Соломенко. – М.: издательство стандартов, 1990. – 342 с.

10.Теоретические основы товароведения непродовольственных товаров: Учеб. для студ. вузов, обуч. по спец. 1732 «Тов. и орг. торговли непрод. тов. «/ Алексеев Н.С., Ганцов Ш.К., Кутянин Г.И., - М.: Экономика, 1988. – 295с.

11. Барчекова В.И. Основы товароведения непродовольственных товарове: Учеб. Ред. М.А. Кутенова. – М.: Экономика, 19901. – 319 с.

12. Жиряева Е. В. Товароведение / Е. В. Жиряева. – СПб. : Питер, 2002. –

416 с.

13. Петрище Ф. А. Теоретические основы товароведения и экспертизы

непродовольственных товаров : учебник / Ф. А. Петрище. – М. : Дашков и К, 2004. – 512 с.

14. Окрепилов В. В. Управление качеством / В. В. Окрепилов. – СПб. :

Наука. Ленингр. отд-ние, 2000. – 210 с.

15. Коммерческое товароведение : учебник для вузов / В. И. Теплов,

М. В. Сероштан, В. А. Панасенко. – 2-е изд. – М. : Дашков и К, 2001. – 620 с.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра товароведения и экспертизы непродовольственных товаров

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Теоретические основы товароведения»**

**на тему «Оценка потребительских свойств и показателей качества товаров»**

Выполнила Научный руководитель

студентка 4 курса доцент

группы ТВН-07-11Б Демина Л. Н.

Павленко Т. С.

Красноярск 2008