

Лекция 2.3

Порядок выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества

Номенклатура потребительских свойств — это перечень потребительских свойств, подразделенный на взаимосвязанные уровни и используемый при различных операциях по оценке качества товаров.

Структура потребительских свойств представляет собой комплексные и единичные свойства, разделенные на уровни по правилам иерархической классификации. Структура потребительских свойств служит основой формирования номенклатуры потребительских свойств и показателей качества. Структура потребительских свойств и показателей качества уточняется в зависимости от назначения отдельных групп товаров и выполняемых ими функций.

Целью выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров являются:

- проведение комплексной оценки качества товаров, определение их конкурентоспособности;
- включение перечня потребительских свойств в нормативно-технические документы на продукцию;
- комплексная оценка потребительских свойств продукции при разработке и постановке ее на производство;
- определение потребительских свойств при проведении экспертизы товаров;
- определение свойств безопасности при проведении сертификации продукции;
- установление перечня потребительских свойств и показателей качества при организации товарного обращения, для специализации и кооперирования производства.

Номенклатура потребительских свойств и показателей качества должна учитывать цели и условия эксплуатации или потребления товара, а также отражать современные достижения науки, техники и технологии и изменения в структуре спроса и потребления.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров включает три этапа:

- изучение товара;
- разработку развернутой номенклатуры потребительских свойств и показателей качества конкретного товара;
- определение номенклатуры потребительских свойств и показателей качества конкретного товара.

Развернутую номенклатуру потребительских свойств и показателей качества по отдельным группам товаров разрабатывают на основе типовой номенклатуры качества товаров.

Выбор номенклатуры показателей качества товаров проводится с учетом их назначения и условий эксплуатации, состава потребителей и их требований к товару, существующей потребности в товаре и сложившегося потребительского спроса на него, состава и структуры характеризующих свойств товара.

При выборе номенклатуры показателей качества эксперт осуществляет ряд действий с целью отбора показателей, необходимых для решения задач экспертизы, используя теоретический и эмпирический методы.

Теоретический метод связан с общими принципами построения структуры показателей качества, а эмпирический — с тщательным изучением специфики производства и эксплуатации данной группы товаров. При выборе номенклатуры эксперты используют типовую номенклатуру показателей качества, результаты проведенного анализа качества и общие принципы построения структуры показателей качества.

Потребительские свойства I уровня	Потребительские свойства II уровня
<u>Функциональные</u>	Совершенство выполнения основной функции
	Универсальность применения
	Совершенство выполнения вспомогательных функций
<u>Свойства надежности</u>	Долговечность
	Безотказность
	Сохраняемость
	Ремонтопригодность
<u>Эргономические свойства</u>	Антропометрические
	Физиологические (гигиенические)
	Психофизиологические
	Психологические
<u>Эстетические свойства</u>	Информационная выразительность
	Рациональность формы
	Целостность композиции
	Совершенство производственного исполнения и стабильность товарного вида
Технологические свойства	Удобство использования
<u>Экологические свойства</u>	Свойства, влияющие на атмосферу
	Свойства, влияющие на землю (почву)
	Свойства, влияющие на живые организмы
	Свойства, влияющие на гидросферу
<u>Свойства безопасности</u>	Механическая безопасность
	Химическая безопасность
	Пожаробезопасность
	Биологическая безопасность
	Физиологическая безопасность
	Акустическая безопасность
	Вибрационная безопасность
	Электромагнитная безопасность
	Электрическая безопасность
	Радиационная безопасность
Безопасность транспортных средств	

Общие принципы разработки номенклатуры заключаются в том, что она представляется в виде иерархической структуры показателей качества. Иерархические структуры такого типа носят название «дерево свойств».

Иерархическая структура типа «дерево свойств»

0-й	k₁	k₂	k₃	k_n
Качество				

В дереве свойств качество, как наиболее сложное свойство, рассматривается в виде ствола, который условно считают расположенным на 0-м уровне. Это сложное свойство делится на следующем уровне на менее сложные свойства, каждое из которых, в свою очередь, делится на еще менее

сложные. Причем свойства более низкого ($k-1$) уровня являются обобщающими для соответствующих свойств последующего уровня ($k = 1, 2, \dots, n$, где n – номер последнего уровня дерева свойств).

На уровне k_1 находятся потребительские технико-экономические свойства; на уровне k_2 – комплексные показатели (эргономические, надежности в потреблении и др.). На уровне k_3 располагаются групповые показатели; на уровне k_4 – единичные, значения которых определяются с помощью соответствующих методов (измерительным, измерительно-расчетным, экспертным, социологическим и др.).