

Список информационных источников

1. Внутренний аудит в России [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.pwc.ru/ru/>. 20.09.2014
2. Сажин Ю. В. Внутренний аудит систем качества как средство поиска направлений их улучшения // Качество. Инновации. Образование. – Спб, 2012. – Т.1. - № 5. – С. 41-45.
3. Макаренко Е.Н. Внутренний аудит в системе управления предприятием [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://dis.ru/24.09.2014>

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТОВАРА

Родченкова Е.С.

Томский политехнический университет, г. Томск

Научный руководитель: Плотникова И.В., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества

Проблемы качества актуальны абсолютно для всех товаров и услуг. А качество товаров затрагивает интересы каждого из нас. В нашем сложном мире мы должны разбираться в качестве товаров. Качество – одна из основополагающих характеристик товара, которая оказывает решающее влияние на создание потребительских предпочтений и формирование конкурентоспособности. Качество товара – совокупность свойств, характеристик, обуславливающих их пригодность удовлетворять определенные потребности населения в соответствии с его назначением.

В настоящее время повышение качества продукции является широко обсуждаемой темой. Одним из способов решения проблем повышения качества продукции является контроль качества. Как известно, при контроле качества применяются органолептический, лабораторный, экспертный, измерительный и регистрационный (социологический) методы.

Органолептический метод – качество устанавливается с помощью органов чувств (зрения, слуха, обоняния, осязания, вкуса) по внешнему виду, цвету, консистенции. Внешний вид товара определяют осматриванием, составляя общее зрительное впечатление.

Цвет устанавливается при естественном освещении: по эталонам (жареный кофе); по цветовой шкале (чай); по специальным прописям (вино).

Вкус и запах – важнейшие показатели качества продуктов. Различают 4 вида вкуса: сладкий, соленый, кислый, горький. На вкус могут оказывать влияние различные вещества, вызывая острый, жгучий, терпкий привкус. Посторонний привкус может изменить качество продукта. Интенсивность запаха зависит от количества выделенных из продукта летучих веществ.

Каждый продукт имеет свойственную ему консистенцию, ее проверяют легким прощупыванием, нажатием, надавливанием, размазыванием, прокалыванием. С помощью осязательных ощущений можно получить представление о клейковине пшеничного теста, о пропеченности мякиша, об упругости охлажденного мяса.

Звуковыми и слуховыми ощущениями проверяется зрелость арбузов.

Для того чтобы сделать органолептическую оценку более объективной, для некоторых продуктов введена балльная оценка. При балльном способе оценки качества органолептические показатели оцениваются определенным количеством баллов, после чего результаты суммируются. Сумма всех баллов выражает общую оценку товара или его товарный сорт. Так, качество твердых сычужных сыров оценивают по сто балльной системе:

- на вкус и запах отводится 45 баллов;
- консистенция оценивается в 25 баллов;
- рисунок – 10 баллов;
- цвет текста – 5 баллов;
- внешний вид – 10 баллов;
- упаковка и маркировка – 5 баллов.

Лабораторный метод оценки качества требует специальной аппаратуры, инструментов, он более сложный и длительный, но точный и объективный. В лабораториях проводят физические, химические, физико-химические, биохимические, микробиологические исследования качества продуктов.

Измерительный метод. При этом методе численные значения показателей качества продукции определяют на основе технических средств измерений. Результаты этого метода объективны и выражены в конкретных единицах измерения. Но этот метод требует специального оборудования, химических реактивов, специально подготовленных работников.

Социологический метод. Показатели качества определяют на основе сбора и анализа мнений потребителей. На специально организованных покупательских конференциях, выставках-продажах, дегустаци-

ях потребители заполняют анкеты-вопросники, которые затем обрабатываются.

Экспертный метод. Решение о качестве продуктов принимается экспертами. В экспертную группу входят высококвалифицированные специалисты по данному товару – ученые, технологи, товароведы и др. Различают следующие виды экспертных оценок:

- Индивидуальные оценки основаны на использовании мнения отдельных экспертов, независимых друг от друга;
- коллективные оценки основаны на использовании коллективного мнения экспертов;
- совместное мнение обладает большей точностью, чем индивидуальное мнение каждого из специалистов;
- метод парных (бинарных) сравнений. Основан на сопоставлении экспертом альтернативных вариантов, из которых надо выбрать наиболее предпочтительные;
- метод векторов предпочтений. Эксперт анализирует весь набор альтернативных вариантов и выбирает наиболее предпочтительные;
- метод фокальных объектов. Основан на перенесении признаков случайно отобранных аналогов на исследуемый объект;
- индивидуальный экспертный опрос. Опрос в форме интервью или в виде анализа экспертных оценок. Означает беседу заказчика с экспертом, в ходе которой заказчик ставит перед экспертом вопросы, ответы на которые значимы для достижения программных целей. Анализ экспертных оценок предполагает индивидуальное заполнение экспертом разработанного заказчиком формуляра, по результатам которого производится всесторонний анализ проблемной ситуации и выявляются возможные пути ее решения. Свои соображения эксперт выносит в виде отдельного документа;
- метод средней точки. Формулируются два альтернативных варианта решения, один из которых менее предпочтителен. После этого эксперту необходимо подобрать третий альтернативный вариант, оценка которого расположена между значений первой и второй альтернативы.

Экспертные методы оценки нашли широкое применение в промышленности. Имеют следующие преимущества перед другими методами. Во-первых, простота организации, данный метод не требует больших финансовых вложений. Во-вторых, использование статистической обработки. В-третьих, возможность охвата больших групп

Особенность метода экспертных оценок заключается в научном понимании организации проведения всех этапов экспертизы, а также в применении количественных методов на каждом этапе.

Экспертные оценки – важный инструмент в повышении качества управления на всех уровнях.

Список информационных источников

1. Алексеев Л.А., Янушевская М.Н. Основы обеспечения качества / Пособ. Для вузов. – М.: Изд-во Томского политехнического университета, 2012. – 162 с.
2. Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Экспертные оценки в принятии плановых решений. – М.: Экономика, 1976. 287 с.
3. Володарский В.Я. Что такое средство измерений // Законодательная и прикладная метрология. – 2004. – № 3 – С. 30 – 34.
4. Иванов В.А., Старкова Г.П. Принятие решений экспертными методами в экономике и производстве- М.: Открытый институт МГУДТ, 2003
5. Собко В.П. Почему нельзя отождествлять термины «измерение» и «оценка» // Законодательная и прикладная метрология. – 2002. – № 2 – С. 49 – 51.
6. Шишкин И.Ф. Основы метрологии, стандартизации и управление качеством: Учеб. Для вузов / Под ред. акад. Н.С. Соломенко. – М.: Изд-во стандартов, 1990. – 342 с.

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ НАССР НА РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Сацута А.Е.

*Томский политехнический университет, г. Томск
Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры
физических методов и приборов контроля качества*

Современный этап развития пищевой отрасли прежде всего характеризуется распространением различных видов добавок в пищевые продукты (в т.ч. генетически модифицированных) и развитием новых способов обработки пищевой продукции. Причем, и то и другое может оказывать неоднозначное и, часто, не до конца изученное воздействие на человеческий организм, вызывая различные патологии и аллергические реакции. Это происходит на фоне повышенного эпидемиологического риска глобальных масштабов в связи с распространением такой болезни, как «птичий грипп» на экспортируемые пищевые продукты. Все это заставляет постоянно повышать требования к безопасности пи-