

*Н.М. Несмелов*

### ***Пути сохранения качества товаров***

В конце XX в. среди характеристик достоинства на передний план выдвигается качество. Это связано с тем, что в категории «достоинство» неявно присутствует элемент конкуренции, сравнения стран и народов по параметрам жизни [1, 26]. В наше время основой конкуренции выступает качество в его широком смысле: от качества товаров до качества образования, качества культуры и качества жизни.

Проблема обеспечения качества продукции в большинстве развитых стран переросла в национальную стратегию. Научно-техническая революция последних четырех десятилетий усилила процессы дифференциации экономики стран мира на 2 класса: класс «горячих» – образовательных и наукоемких экономик, обеспечивающих высокие темпы развития производительных сил и технологического обновления, и класс «холодных» – ненаукоемких и неинтеллектоемких экономик, ориентирующихся на традиционный квалификационный потенциал рабочей силы и медленно обновляющийся базис производства с низким уровнем научно-технической восприимчивости. «Горячие» экономики развитых стран мира определяют лицо мирового рынка и мировой экономики. Очевидно, что обеспечение высокого уровня качества продукции, в том числе и товаров народного потребления – планетарная задача.

С позиций мирового рынка качество продукции отражает материальные возможности производства, приоритет страны, рост валютных поступлений. Практика показала, если уровень качества поднять хотя бы на 10 % по сравнению со среднемировым, то товар уже можно реализовать на 30 % выше, чем среднемировые цены. Высокое качество товара это также сбереженные сырье и материалы, доля которых в себестоимости составляет 70–72 % [2, 33]. Для Республики Беларусь с ее ограниченными природными ресурсами это обстоятельство имеет особое значение. Рассматривая проблему обеспечения качества, следует учитывать 4 стадии жизненного цикла товара: разработка, производство, обращение и потребление (эксплуатация). Их можно разделить на 2 взаимосвязанных направления, первым из которых является повышение уровня качества на стадии разработки и производства. Второе – это сохранение качества товаров на всем пути их движения от изготовителя к потребителю.

Успешное решение задач обеспечения качества базируется на учете и полноте использования факторов трех групп, обеспечивающих: повышение, стимулирование, сохранение качества продукции (товаров) [3, 33].

При этом к третьей группе относятся все мероприятия, направленные на снижение потерь (порчи) и охватывающие этапы товародвижения и непосредственной эксплуатации (потребления) продукции (товаров). Это, во-первых, оптимальное обеспечение транспортирования, хранения и реализации, а также использование товаров; во-вторых, учет сложности исходной природы и структуры материальных ценностей; в-третьих, знание многообразия воздействий; в-четвертых, полнота использования научно-

практических разработок по сохранению качества. С позиций общества в целом все мероприятия по обеспечению качества только тогда соответствуют государственному назначению, когда качественные стороны товаров сохранены на всем пути их движения до потребителя включительно. Следует подчеркнуть, что последняя группа факторов еще не получила должного внимания и практической реализации. По имеющимся данным из-за недостаточной емкости хранилищ, малых производственных мощностей перерабатывающих предприятий, нарушения правил перевозок и хранения, а также из-за отсутствия упаковки около 30–50 % продовольственных товаров в развивающихся странах не доходит до потребителя [3, 88]. Вследствие неправильного транспортирования и хранения в бывшем СССР ежегодно списывалось за непригодностью около 10 % продукции электротехнической и бытовой радиотехнической промышленности. 15 % такого дорогостоящего строительного материала, как цемент, терялось из-за несовершенной упаковки. В торговле потери составляли от 1 до 1,5 % товарооборота [4, 14].

Практическая реализация мероприятий по устранению потерь (порчи) товаров должна базироваться на их глубоком товароведном знании, на исследовании сущности многообразных воздействий и процессов повреждений. Воздействия обусловлены: операциями грузооборота и условиями хранения; изменениями параметров окружающей среды; взаимодействием различных факторов, в том числе и человека.

На всех этапах жизненного цикла товаров неблагоприятные воздействия обуславливают их потери (порчу). При этом каждый из этапов обращения и непосредственной эксплуатации характеризуется как общими, так и специфическими воздействиями на материалы и товары. Важнейшим критерием повреждений является природа четырех групп воздействий [3, 24]: механических, физических, химических, биологических. Такое разделение позволяет системно раскрыть частные воздействия указанных групп, определить значимость отдельных групп воздействий в повреждениях материальных ценностей.

Механические воздействия осуществляются путем внедрения инородного тела в структуру данного. Их можно разделить на: кратковременные, долговременные, одноразовые, непрерывные. Аналогично воздействиям группируются и изменения в товарах: механические (дыры и вытертые места); химические (изменения окраски под действием пота и др.); биологические (разрушение микроорганизмами и грызунами). Воздействия, характерные для одного этапа товародвижения, могут проявиться в форме изменений на последующих этапах. При этом воздействие одной группы может вызвать последствия, характерные для другой группы повреждений.

Естественно, что усилия и разработки товароведения должны сводиться к: поддержанию необходимого уровня качества за счет оптимального ухода за товарами при транспортировании, хранении, реализации и использовании; изучению влияния различных факторов, вызывающих изменения потребительских свойств товаров; разработке рациональных способов упаковки, транспортирования, хранения, использования. В зарубежной практике приоритет таких разработок принадлежит немецким товароведам под руководством профессора Г. Грундке [5]. В бывшем СССР в разработку положений о сохранении качества товаров внесли свой вклад профессора Н. Алексеев, Г. Кутянин и ряд других ученых

[6, 7]. Определенные успехи имеет и кафедра товароведения непродовольственных товаров БГЭУ.

Результат многолетних исследований немецких товароведов внушительен: создано учение о сохранении качества товаров, разработаны универсальные принципы ухода за ними. «Каталог поврежденных товаров» является настоящей энциклопедией. Он включает 2560 повреждений с подробными описаниями каждого, детализацией причин и, что особенно важно, содержит обоснованные меры их предотвращения [8, 9]. О значимости разработок свидетельствует то, что устранимы от 70 до 80 % товарных потерь на этапах от производства до эксплуатации включительно. Более 50 % исследованных повреждений приводят к полной потере потребительской стоимости. Поэтому на всех этапах обращения товаров следует фиксировать уже первые признаки изменения уровня их качества, исключить отрицательные воздействия. Выявлено, что от 50 до 60 % повреждений, являются следствием механических нагрузок и перенапряжений и почти 20 % – отрицательных воздействий влажности воздуха [10, 15].

Важно подчеркнуть, что базой успешного решения проблемы устранения потерь (порчи) ценностей является глубокое знание их исходной природы и особенно активных (функциональных) групп. При очевидном многообразии товаров, только глубокое знание их состава, структуры, а также сущности воздействий позволяет предвидеть возможные изменения и предотвратить их (табл. 1) [11, 11–12].

**Таблица 1. Зависимость качества товаров от состава и структуры исходных материалов**

Состав и структура материалов	Воздействие	Изменение	Пути предотвращения
-ОН (гидроксил молекулах целлюлозы и -COOH белковых веществ	Действие влаги, образование водородных связей. Воздействие микроорганизмов	Повышенная влагопоглощаемость, электропроводность. биологической стойкости – плесневеют, загнивают, подвергаются воздействию микроорганизмов. Изделия из шерсти повреждаются молью	Понижение относительной влажности воздуха. Применение средств против грызунов и моли (антимоль нафталин), применение УФЛ
-NH-CO (амидная группа)	Воздействие влаги	Пониженные влагопоглощаемость и электропроводность	Частое проветривание помещения, систематическая влажная уборка
Отсутствие групп -ОН	Действие влаги. Пыль	Гигроскопичность равна нулю. Наиболее сильно электризуются, значительная загрязняемость	Соблюдение чистоты складских помещений, периодическое перекалывание изделий
Линейная	Повышение	Увеличивается термопластичность,	Строгое соблюдение правил

структура полимеров	температуры	плавятся при нагревании до глажения, чистки и стирки определенной температуры; способны растворяться в органических растворителях
Сетчатая структура полимеров	Нагревание с помощью спецдобавок (отвердителей)	Повышается стойкость к высокой температуре, действию влаги, органических растворителей

Практика показывает, что наибольшие потери возникают при транспортировании материалов и товаров. Их доля составляет 50–70 %. Зарубежные данные свидетельствуют, что следует считаться с 1 дол. потерь на каждые 50 дол. перевозимого груза. Характерно, что длительный период времени эти потери росли более высокими темпами, чем масса грузов, перевозимых различными видами транспорта. Более высокими темпами, чем увеличение товарооборота, росли потери и в торговле. При транспортировании грузов на них воздействуют давление, толчки, вибрация, а также климатические факторы. При этом механические воздействия являются определяющими. В большой степени воздействия на материалы и товары зависят от вида транспорта. Агрессивность воздействий на перевозимые грузы воздушным, автомобильным, железнодорожным, речным и морским транспортом находится в соотношении: 0,8 : 1 : 1,5 : 2,5 : 5,3 [3, 88].

При выборе способа транспортирования необходимо учитывать природу материала, а также его возможные изменения. Очевидна потребность в прогнозировании отрицательных воздействий, определяющих товарные потери. В зависимости от вида транспортирования они могут быть представлены в систематизированном виде (табл. 2).

**Таблица 2. Возможные изменения в товарах в зависимости от способов транспортирования**

Способ транспортирования	Возможные воздействия
Переноска	Падение товаров, их резкое опускание на землю
Безмоторный транспорт	Сотрясения, которые приводят к смещению или падению товаров
Автотранспорт	Сотрясения, которые приводят к смещению внутри партии перевозимых грузов
Железнодорожный транспорт	На открытых платформах влияние климатических факторов, сильные механические изменения от вибрации, сотрясений, толчков при комплектовании составов, резком ускорении хода или торможения
Воздушный транспорт	Быстрое изменение температуры и влажности, что ведет к резкому охлаждению груза
Речной и морской транспорт	Большое штабельное давление и перемена климата

На основании данных табл. 2 можно разработать перечни номенклатуры материалов и товаров применительно к перевозке их различными видами транспорта. В их основу должна быть положена материальная природа продукции, ее способность противостоять специфическим воздействиям, определяющим потери.

Один из пяти универсальных принципов ухода за товарами предполагает, чтобы все предписания по обращению с товарами на этапах товародвижения имели единую и четкую редакцию и соответствовали требованиям науки. Однако детальная проверка соблюдения этого принципа на основе анализа 34 источников, регламентирующих условия хранения текстильных, швейных, трикотажных, обувных и меховых товаров, выявила малоотрадную картину. Регламентация параметров и условий транспортирования и хранения, эксплуатации большинства групп по широкому информационному потоку (стандарты, справочники, учебная литература различного уровня, а также литература для потребителей) отличается неполнотой, а также противоречивостью по одним и тем же признакам [12]. Усугубляющим является и то, что одни и те же условия и параметры хранения конкретных групп товаров имеют разные абсолютные значения, не отражаются во всех источниках. Кроме того, ряд важных условий предотвращения ущерба вообще не регламентируется. Это относится к защите от плесени и микроорганизмов таких товаров, как швейные, трикотажные и пушно-меховые. Между тем, этот вид защиты очень важен, особенно для пушно-меховых товаров. По большинству групп не предусмотрена необходимость переборки изделий, чем исключается возможность своевременного выявления отдельных повреждений, порчи товаров, особенно в условиях длительного хранения. Следовательно, необходимо существенно повысить степень научной концепции ухода за товарами и опираться на отработанные источники.

В этой связи Министерством торговли был разработан целевой документ – РД 28 БССР 09-84 [13]. Реализация регламентированных в нем подходов к хранению товаров могла бы обеспечить заметное снижение потерь на этом этапе. К сожалению, в последнее время ориентация на него в практике торговли заметно упала. Параллельные социологические исследования позволили установить, что 24—26 % работников торговли не имеют достаточных знаний для реализации мер по сохранению качества товаров [14, 6].

Устранение (сокращение) потерь товаров является составной частью общей задачи ликвидации непроизводительных расходов, снижения издержек обращения и повышения эффективности торговли в целом. Важным условием предотвращения потерь (порчи) товаров, возникающих на этапах их обращения и непосредственно на стадии эксплуатации, является своевременное обнаружение происходящих изменений. Для этого необходимо: предвидеть возможные потери (порчу), знать причины их возникновения, разработать способы предотвращения повреждений товаров. При этом определяющее значение имеет комплексный подход к проблеме, одновременно учитывающий факторы производства, обращения и

эксплуатации [3, 102]. Комплексный подход предполагает наиболее полное использование объективных, организационных и субъективных предпосылок при проведении ухода за товарами.

Роль объективных факторов в сохранении качества является определяющей. Внедрение научно-технического прогресса, совершенствование материально-технической базы торговли в первую очередь влияют на уровень качества и эффективности работы с товарами.

В организационном плане решение проблемы сохранения качества товаров может быть достигнуто за счет разработки и внедрения в практику дифференцированных по категориям работников и уровням деятельности программ, предотвращающих потери (порчу) товаров. Такие программы должны содержать наиболее общие положения по сохранению качества, а также детализированные по группам товаров продолжительность хранения, гарантийный срок хранения, оптимальные условия и параметры (температура, влажность и т.д.), общие и специфические указания для оптовой и розничной торговли по уходу за товарами за счет:

- направленного обучения работников торговли методам сохранения качества товаров;

- включения наиболее важных положений учения о сохранении качества товаров в программы аттестации работников;

- периодического (не реже одного раза в 2 года), широкого анкетирования работников различных категорий с целью установления и оценки состояния знаний и последующей разработки организационных мероприятий по дальнейшему снижению потерь (порчи) товаров;

- обмена опытом работников, ответственных за сохранение качества товаров.

Весомый вклад в снижение народнохозяйственных потерь торговля может внести и за счет совершенствования организации хранения товаров. Для этого необходимо обеспечить все склады и помещения для хранения товарных запасов приборами для объективного контроля параметров (температуры, относительной влажности и др.). Одновременно следует вести учет параметров и условий хранения, обеспечить их безусловное поддержание.

Весьма важно значение субъективных предпосылок. Они определяются знаниями работников, контактирующих с материалами и товарами, отношением их к делу. Значение субъективных факторов вытекает из заключения Европейской организации по качеству (ЕОК) о том, что качество и его обеспечение на 80 % зависит от людей. Проведенное автором широкое социологическое изучение в торговле показало недостаточную степень знания ряда положений, связанных с предотвращением потерь (порчи) текстильных, трикотажных и швейных товаров. По отдельным предприятиям торговли и категориям работников она составляет: условий транспортирования 26–70 %, условий и параметров хранения 8–86 %. Отрицательной является и большая разбежка данных [3, 102]. Отмеченное положение следует рассматривать как важный резерв в борьбе за снижение товарных потерь и в торговле, и на стадии эксплуатации. Именно стадия эксплуатации (потребление) является критерием уровня качества материальных ценностей и всех усилий по его обеспечению. Следует особо указать на то, что у населения

сосредоточена пятая часть национального богатства страны. Для общества в целом и каждого его члена важно, чтобы личное имущество служило дольше и наиболее полно удовлетворяло потребности людей.

Стадия эксплуатации наименее исследована. Работники торговли должны содействовать оптимальному использованию материальных ценностей потребителями. Однако эта задача решается пока неудовлетворительно. Доля информации по уходу за товарами (в частности, за одеждой, которую получает потребитель от предприятий промышленности и торговли) соответственно равна 3,6 и 7,8 %. В то же время 77,6 % потребителей испытывают нужду в ней [15, 96]. Уровень такой информации низок. К тому же она сопровождает далеко не все отечественные и импортные товары в виде памяток. Изучение 935 памяток по уходу за штучными текстильными, швейными и трикотажными изделиями показало, что 85 % из них имеют от одной до пяти неточностей [16, 44]. Руководствуясь такой информацией, потребитель вместо ожидаемого сохранения качества сталкивается с обратным.

Проведенные исследования состояния эксплуатации, хранения различных групп товаров и ухода за ними выявили, что часто они осуществляются неправильно. Это приводит к повреждениям (порче) товаров, наносит ущерб не только потребителям, но и в целом народному хозяйству. Так, социологические исследования населения показали, что знания по уходу за обувью путем чистки и сушки как основным путем предотвращения ее порчи в процессе носки весьма неудовлетворителен. Особенно слабые знания выявлены среди 563 покупателей и работников обувных магазинов г. Минска. Использование чистки влажной тканью (32 %) и сушки у батареи (20,2 %) определяют снижение уровня качества обуви. Потребители (48,8 %) отмечают факты различных повреждений обуви из-за неправильного хранения и ухода за ней. Наиболее значительными повреждениями являются коробление (64,7 %), плесневение (16,7 %) и повреждение обуви молью (12 %) [16, 48]. Подобное положение характерно и для эксплуатации других групп товаров: швейных, трикотажных, меховых, мебели и т.д.


Большую пользу в области эксплуатации товаров может принести совершенствование контактов торговли с промышленностью и потребителями. Промышленные предприятия должны согласовывать информационное содержание памяток по уходу со специалистами торговли. Рекомендации по эксплуатации изделий целесообразно наносить и на их индивидуальную упаковку. При этом следует разрабатывать информационные материалы не только на отдельные изделия, но и на группы товаров. Издержки игнорирования потребителя в обеспечении качества отечественных изделий очевидны, но устранимы. Важно обеспечить вовлечение населения в решение этой проблемы. Оно может быть реализовано по различным направлениям (см. рисунок) [16, 50].

 — ~~Торговля как посредник в товарообороте~~

 — ~~Торговля как посредник в товарообороте~~

 — ~~Торговля как посредник в товарообороте~~

 — ~~Торговля как посредник в товарообороте~~

 — ~~Торговля как посредник в товарообороте~~

~~Торговля как посредник в товарообороте~~  
~~Торговля как посредник в товарообороте~~

Очевидно, что специалисты торговли как полномочные представители государства перед потребителями должны совместно с ними и специалистами промышленности участвовать в разработке рекомендаций по уходу за товарами. Одновременно, наряду с контролем качества, следует обеспечить постоянную оценку объективности рекомендаций для покупателей по уходу за изделиями. Кроме того, для работников торговли в плане предотвращения потерь (порчи) на стадии эксплуатации представляется важным и необходимым обучение покупателей оптимальным способам ухода за товарами. Для этого следует использовать самые разнообразные формы: кино, телевидение, радио, специальные рубрики в периодической печати, памятки по уходу, покупательские конференции, издание специальных журналов и брошюр; периодическое выявление и оценка эксплуатации товаров населением для корректировки форм их обучения эффективным методам ухода; постоянное совершенствование квалификации работников торговли и широкое консультирование населения о способах ухода за товарами при совершении покупок; преодоление недооценки значимости ухода за товарами – эффективного направления снижения или предотвращения их потерь (порчи) в промышленности, торговле и на стадии эксплуатации.

## Литература

1. *Субетто А.И.* Качество – это достоинство /Стандарты и качество. 1993. № 9.
2. *Несмелов Н.М.* Потерь может и не быть /Гермес. 1995. № 2–3.
3. *Несмелов Н.М.* Основы и пути сохранения качества товаров. Мн., 1999.
4. *Несмелов Н.М.* Пути снижения товарных потерь. Мн., 1984.
5. *Грундке Г.* Основы общего товароведения. М., 1967.
6. *Кутянин Г.И.* Научные основы управления качеством товаров при их хранении и использовании. М., 1983.
7. *Алексеев Н.С., Ганцов Ш.К., Кутянин Г.И.* Теоретические основы товароведения непродовольственных товаров. М., 1988.
8. *Lexikon der Warenschaden (Vor einem Autorenkollektiv), Leipzig, 1985.*
9. *Грундке Г.* Каталог повреждений товаров как вспомогательное средство для устранения причин повреждения в практике и предотвращения потерь /Технология и качество товаров народного потребления: Сб. ст. Мн., 1985.
10. *Несмелов Н., Крюк Л., Демиденко К. и др.* Право быть услышанным /Коммерч. вестн., 1991.



№ 18.

11. *Несмелов Н.М., Жикина Г.В.* Уход за одеждой и обувью. Мн., 1996.

12. *Несмелов Н.М., Жикина Г.В.* Передовой опыт обеспечения качества одежды в системе: «производство – эксплуатация». Мн., 1986.

13. Руководящий документ. Рекомендации по метрологическому обеспечению хранения непродовольственных товаров в организациях и на предприятиях торговли. РД 28 БССР 09 – 84. Мн, 1984.

14. *Несмелов Н.М.* Проблемы и пути обеспечения качества товаров в торговле / Экономические проблемы управления качеством: Тез. докл. международ. науч.-практ. конф. Минск, 25 мая 1999 г. Белорус. гос. экон. ун-т. Мн., 1999.

15. *Несмелов Н.М., Жикина Г.В.* Анализ сохранения качества одежды в сфере потребления / Торговля: Вопр.экономики и организации: Сб. Мн., 1993. Вып. 20.

16. *Несмелов Н.М., Жикина Г.В.* Уход за товарами комплекса «Одежда». Мн., 2002.

---