

степени как и для любого другого предприятия сферы услуг, имеет сегодня то, что и как потенциальный потребитель принимает за качество на рынке гостиничных услуг, т.е. в центре внимания находится личность потребителя.

Комплексный характер гостиничной услуги (гостиничного продукта) накладывает отпечаток на то, что понятие ее качества является также комплексным и состоит из следующих частей: качество потенциала (техническое качество); качество процесса (функциональное качество); социальное качество (качество культуры).

Качество потенциала или техническое качество состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию гостиничных предприятий. Сюда относится качество гостиничных номеров, блюд в ресторане, баре, кафе, предлагаемых в аренду автомобилей, коммуникационной техники и т.д. Потребитель имеет возможность частично оценить техническое качество гостиничной услуги до ее приобретения.

Функциональное качество - это качество процесса предоставления гостиничной услуги, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом (бронирование номера, оформление в рецепции, сопровождение в номер, доставка багажа, предоставление различных услуг и т.д.). Отличное функциональное качество может улучшить впечатление от номера, которое не вполне оправдывает ожидания клиента. Однако если функциональное качество плохое, то даже прекрасный номер в гостинице не может исправить возникшее у клиента чувство неудовлетворенности.

Социальное качество - это качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников гостиницы по отношению к гостям. Важнейшими критериями социального качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала.

*Н.М. Ильин*, канд. экон. наук  
БГЭУ (Минск)

## **КАЧЕСТВО ВЕЩИ КАК СПОСОБНОСТЬ УДОВЛЕТВОРЯТЬ ПОТРЕБНОСТИ**

В современной литературе, в том числе и в стандартах, качество продукции (товара) определяется как совокупность свойств, определяющих способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Имеющиеся особенности определения качества подчеркивают лишь отдельные частные особенности. Например, учет назначения товара.

Говоря о качестве товара, необходимо в этом определении подчеркнуть, что способность удовлетворять потребность следует рассматривать как потенциальную, так как она реализуется в потреблении, когда товарная форма переходит в вещную. При этом, товар должен получить признание как стоимость, прежде чем быть потребительной стоимостью.

В указанном определении качества, акцент сделан на совокуп-

ность свойств товара. Разумеется, что естественно природные свойства: термические, механические, оптические, химические и т.д. составляют материально-вещественную сущность товара и определяют его "поведение" в процессе использования. Общественно-потребительские свойства товара: полезность, удобство, эстетическая выразительность и т.д. выражают его потребительскую стоимость.

Однако, в реальной жизни, качество вещи оценивается в потреблении, и потребителя интересуют не сами свойства, а способность вещи удовлетворять его потребности, тот эффект, который дает ему вещь при ее использовании. Товар по сути выступает, как вещественное воплощение потребности. Следовательно, в основе качества лежит не совокупность свойств, а сама способность удовлетворения потребностей. Совокупность выступает субстанцией, определяющей качество предмета.

Качество товара следует определять, как потенциальную способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности, обусловленную совокупностью его свойств. Современная наука пока не выработала методов оценки способности товара удовлетворять потребности. Косвенно такая оценка осуществляется через совокупность свойств товара. Тем не менее, более точное определение термина качества будет способствовать постановке задачи, разработки показателей, выражающих способность удовлетворения потребностей и получения эффекта в потреблении. Подходы этого уже наметились, когда говорят не о технических данных посудомоечной машины, а о способности вымыть посуду в каком-то количестве, за какое то время.

В употреблении термина качество товара не совсем правильным будет использовать терминологию "некачественная продукция", "некачественный товар". В такой терминологии как бы отрицается наличие у товара качества. Этого не может быть, нет товаров, у которых отсутствовало бы хоть какое либо качество. Оно может быть очень низким, но соответствующим потребности. Термин "некачественный товар" употребляется в смысле недоброкачественный, но для выражения следует употреблять соответствующие термины.

Качество, как мера ценности товара всегда выступает, как сравнительная величина. При рассмотрении качества товара, мы всегда сопоставляем меру его ценности с другими аналогичными товарами. Результаты сопоставления обуславливают потребительские предпочтения.

*Г. М. Власова*  
ГКИ (Гомель)

## **АКТИВНАЯ УПАКОВКА КАК СРЕДСТВО СОХРАНЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ ТОВАРНОЙ ПРОДУКЦИИ**

Научные основы управления качеством товаров непродовольственного назначения на стадиях их реализации и потребления базируются на результатах изучения физико-химических, механических