

Предполагается, что исследования в данном направлении позволят расширить сферы применения нетканых материалов производства предприятий Белкоопсоюза и будут способствовать не только их экономическому подъему за счет увеличения спроса на рынках Республики Беларусь и стран СНГ, но и решению социальных проблем в части повышения качества продукции.

<http://edoc.bseu.by>

*Л.Д. Рудаковская
БГЭУ (Минск)*

ОСОБЕННОСТИ СОХРАНЕНИЯ КАЧЕСТВА ИГРУШЕК

В нашей республике выпускается огромное количество игрушек. Все предметы окружающего мира в той или иной форме находят отражение в них. Производством игрушек занимаются 35 предприятий, около 100 фирм осуществляют ввоз их из-за рубежа (Россия, Турция, Китай, Польша, Германия). В торговлю поступает более 10 тысяч видов и разновидностей игрушек, причем 80 % зарубежного происхождения.

Применение широкого спектра материалов для изготовления (пластмасса, металлы, керамика, стекло, древесина, ткани, кожи, меха, резины, бумага) и большое разнообразие конструктивных решений по принципу действия (без механизмов, механические, электромеханические, электромагнитные, электронные, гидравлические, пиротехнические, пневматические, аэродинамические) требуют определенной организации и специальных условий хранения игрушек).

Исходной базой оптимального подхода к хранению игрушек являются результаты исследований, данные практических наблюдений. Важно установить, насколько они достаточны и эффективны. На основании изучения учебной, научной, нормативно-технической документации, периодической печати нами установлено, что отсутствуют какие-либо научно-практические основы предотвращения потерь игрушек при хранении. Слабо разработана научная обоснованность и экономическая целесообразность сохранения качества данной группы товаров.

Однако необходимо отметить, что на игрушки разработан блок нормативно-технической документации, который направлен на обеспечение защиты и безопасности детей. В то же время нормативные документы и литературные источники не в полной мере отражают требования к хранению игрушек на складах предприятий. Отсутствует регламентация условий хранения в зависимости от материала и конструкций. Имеются разногласия мнений авторов по показателям условий хранения.

Как показали предварительные наблюдения, в торговых организациях не соблюдаются условия хранения игрушек. Фактически игрушки складываются в помещениях, не отвечающих нормативным требованиям, в которых отсутствует контроль условий хранения. Не выясняются причины потери качества при хранении игрушек.

В процессе хранения происходят временные и постоянные изменения качества товаров. В товарах происходят обратимые или необратимые процессы, которые ведут к ухудшению потребительских свойств. Возникающие качественные ухудшения товара вызывают нежелательные последствия, из-за которых нарушается принцип экономии при хранении в скла-

дах торгующих организаций. Особенно нежелательны изменения уровня качества скрытого характера. Так, игрушки в процессе неправильного хранения подвергаются старению, теряется блеск, тускнеют, часто происходит изменение самой пластмассы с выделением токсичных материалов. Именно эти изменения незаметны для большинства потребителей и проявляются только в процессе эксплуатации.

В литературных источниках и НТД имеются расхождения в определении факторов, влияющих на сохранение качества игрушек в процессе товародвижения. Отсутствует четкая регламентация показателей механического воздействия в процессе штабельного давления, отдельных толчков и сотрясений. Штабельное давление должно регламентироваться в зависимости от материала и конструкционной особенности игрушек.

*Э.П. Русецкая
БГЭУ (Минск)*

СЕРТИФИКАЦИЯ ТОРГОВЫХ УСЛУГ — ВАЖНЫЙ ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА

В настоящее время в мировой практике большая часть работ по сертификации приходится на сертификацию услуг. Это обусловлено следующими причинами. Во-первых, в последние годы стремительными темпами увеличиваются объемы оказываемых услуг, которые примерно в 3 раза превышают объемы продаж товаров. В этих условиях, естественно, потребители услуг заинтересованы в безопасности и качестве услуг, что обеспечивает сертификация. С другой стороны, в развитых странах мира примерно 60 % трудящихся работают в сфере услуг. В силу значительной конкуренции предприятия сервиса заинтересованы в сертификации с целью повышения конкурентоспособности.

В зарубежной практике услуга ориентирована на прибыль. Существует модель достижения прибыли в сфере услуг. Она основана на идее, что удовлетворенность персонала работой ведет к лучшему удовлетворению потребностей клиентов, повышает качество оказываемых услуг и дает высокую прибыль.

Сейчас трудно себе представить современное торговое предприятие без широкой номенклатуры услуг, без гарантированных удобств покупателей. Обеспечить выбор нужного товара, продемонстрировать его в действии, доставить покупку, установить технически сложные товары — все это слабые культуры торгового обслуживания. При этом наряду с количественным ростом оказываемых торговых услуг не менее важное значение имеет повышение их качества.

К сожалению, не все торговые предприятия Республики Беларусь оказывают полную номенклатуру услуг, да и качество их желает лучшего. Повышение качества услуг в торговле — задача сложная, и во многом она может быть решена с помощью сертификации.

При сертификации торговых услуг предусматривается следующая классификация данного вида услуг:

- реализация товаров;
- оказание помощи при покупке товаров;
- информационно-консультативные услуги;