

Щодо питання якості взуття

Работа посвящена вопросу управления качеством обуви, которое является неотъемлемой частью производственного процесса. Приведена классификация показателей качества с точки зрения товароведения.

Ключевые слова: качество обуви, товароведение обуви, показатели качества, потребитель.

The work is devoted to the issue of quality control shoes, which is an integral part of the production process. A classification of quality in terms of merchandising.

Keywords: quality of shoes, merchandising of shoes, customer.

Питання якості взуття є обов'язковим для товарознавства непродовольчих товарів. Показники якості взуття можуть бути поділені на такі групи: за призначенням, експлуатаційно-споживчі, виробничо-технологічні, економічні.

До показників, що визначають призначення взуття, належать: рід взуття, його вигляд, матеріали верху і низу, різні умови експлуатації. В свою чергу, експлуатаційно-споживчі показники якості можна теж поділити на групи, що характеризують надійність взуття, його ергономічні, санітарно-гігієнічні та естетичні властивості.

Показники кожної з груп такі:

- ✳ **Надійність взуття** – зносостійкість деталей, збереженість форми, довговічність конструкції, ремонтпридатність, термін гарантії, сортність взуття
- ✳ **Ергономічні властивості** – жорсткість та еластичність конструкції, маса взуття
- ✳ **Санітарно-гігієнічні властивості** – антропометрія, тепло-, вологозахисні та вологопровідні властивості
- ✳ **Естетичні властивості** – композиція моделі та її елементи, силует і забарвлення взуття, відповідність сучасному стилю й моді, оформлення, маркування та упакування взуття

До виробничо-технологічних показників якості належать: конструкція взуття і форма копила, метод формування заготовки на копилі, метод кріплення низу, якість матеріалів, дотримання технологічних норм тощо.

Економічні показники містять: відпускні і роздрібні ціни, собівартість, втрати від браку та реклаमाції.

Держстандарт визначає якість в загальному вигляді як сукупність властивостей продукції (так само і взуття), що обумовлюють його здатність задовольняти певні потреби відповідно до призначення. Ступінь відповідності цим потребам – рівень якості взуття.

Відповідність взуття його призначенню є однією з ознак, що визначає якість. Різноманітна діяльність вимагає сприятливих об'єктивних умов, що передбачають і наявність взуття відповідного призначення.

З усіх показників якості надійність є головним, узагальнюючим різні фізико-механічні властивості взуття. Навіть наймодніше, найпотрібніше взуття не буде придбано, якщо споживач має сумніви, щодо його надійності. Поняття надійності та довговічності тісно пов'язані, проте, ні в якому разі нетотожні. Під надійністю мається на увазі повне, безвідмовне, без ремонту збереження властивостей взуття в період експлуатації, яке обумовлене певним календарним терміном. А довговічність характеризує тривале збереження (до повного зносу) властивостей взуття з його періодичним ремонтом.

Кількісне вираження надійності взуття – це гарантійні терміни носіння, передбачені Держстандартом для захисту інтересів споживача і запобігання випуску недоброякісної продукції. Непридатним є взуття, що має дефекти, які можуть призвести до зниження його зносостійкості.

Повне забезпечення санітарно-гігієнічних властивостей є однією з неодмінних ознак якості взуття. Гнучке, еластичне і неважке взуття сприяє поліпшенню його санітарно-гігієнічних властивостей, проте не гарантує. Гігієнічні вимоги до взуття в основному можна визначити як відповідність формі й розмірам стопи, а також, взуття має не перешкоджати зміні габаритних розмірів стопи під час ходіння та її природному розвитку, не стискувати стопу, і тим самим порушувати кровообіг. Для гігієнічного оцінювання взуття велике значення має висота каблука.

Необхідно, щоб взуття було достатньо водостійким, паропропускним, з внутрішнього боку гігроскопічним, а у зимовий період мало теплозахисні властивості. Вологозахисні властивості взуття визначаються його здатністю до поглинання вологи та здатністю чинити опір проникненню вологи.

Навіть, коли взуття має високі показники надійності, еластичне і характеризується добрими санітарно-гігієнічними властивостями, воно не буде належної якості, якщо не матиме відповідні естетичні властивості. Тому художньому моделюванню взуття надається значна увага.

Модним, красивим і елегантним взуття може бути тільки у тому випадку, якщо художник-модельєр під час розроблення моделі чітко дотримується законів художнього зображення, має відчуття міри. Перш за все, тут мається на увазі правильне розроблення композиції, коли не порушуються принципи симетрії та асиметрії, дотримується закон пропорційності. Часто для покращення композиційного рішення застосовують прикраси у вигляді бантів, пряжок, декоративних гудзиків, перфорації, а також тонування, вишивку, тиснення, оздоблення хутром тощо. Велике значення для естетичного сприйняття має колір взуття. В галузі управління якістю проблема збереження художнього задуму модельєра має посідати одне з провідних місць.

Держстандарт регламентує основні параметри маркування і упакування взуття. Проте цього недостатньо, потрібно, щоб маркування і упакування сприяли естетичному сприйманню взуття.

Також важливе значення мають виробничо-технологічні показники якості взуття. Насамперед конструкція має відповідати призначенню взуття. Водночас, раціональна конструкція має бути і технологічною.

Держстандартом передбачено більш ніж 30 виробничих дефектів, за якими взуття оцінюють як непридатне для носіння. Значно більшу кількість дефектів містить номенклатура ВТК підприємств, за якими продукція повертається на переробку або знижується в сортності.

Економічні показники якості взуття, певною мірою, залежать від розміру економічної ефективності та від рівня якості взуття. Чим вища сортність взуття, тим більш якісний її асортимент, тим вища ціна; навпаки, взуття низької якості й спрощеного вигляду розцінюється нижче.

Існують зовнішня і внутрішня системи управління якістю.

Завдання управління матеріальним виробництвом – доцільний розподіл виробничого процесу на окремі операції та організація їх розумної узгодженості взаємозв'язку, забезпечення безперервності виробничого процесу в заданому темпі, встановлення технологічних і решти нормативів, контроль за ходом виробництва та якістю виробів. Проте управління не може бути зведено до управління процесом тільки механічними засобами. Зрозуміло, що йдеться про складний процес управління людьми, економічними і соціальними процесами.

Адміністрування є складовою частиною і необхідним елементом будь-якого управління. Сутність адміністративних методів полягає, перш за все, в тому, що вони відображають пряму дію на керований об'єкт, визначають його найближчі завдання і умови роботи в перспективі; розпорядження у цьому випадку мають обов'язковий характер, їх невиконання розглядається як порушення трудової дисципліни.

Економічні методи управління передбачають застосування стимулюючих систем для створення економічної зацікавленості, спонукаючої виконавців діяти в потрібному напрямі, добиватися ініціативного і творчого вирішення поставлених завдань без спеціальних вказівок та рішень. Економічні методи дають змогу виконавцю обрати те чи інше рішення.

Адміністративні та економічні методи керівництва гармонічно доповнюють один одного. Регулюються вони юридично, а закріплюються нормами права. Правова форма об'єднує ці методи для забезпечення нормальної роботи колективу.

Закон планомірного та пропорційного розвитку народного господарства – це необхідність взаємозв'язаного, злагодженого і гармонічного управління виробництвом, який передбачає, окрім всього іншого, випуск продукції певного асортименту і якості у такому обсягу, який би задовольняв потреби населення.

Забезпечення випуску продукції високої якості є загальнодержавним завданням. Якість, з метою її регулювання, піддається дії великої кількості керуючих систем, які в цілому можна поділити на дві великі державні системи: зовнішню і внутрішню. При цьому зовнішня система управління якістю охоплює загальнодержавні установи та відомства, а внутрішня – управління безпосередньо на підприємстві.

Відповідно, основні канали управління якістю такі:

- ✓ Державні закони, постанови та директиви, що регламентують і регулюють якість
- ✓ Перспективне і оперативне планування показників якості взуття
- ✓ Оцінювання рівня якості взуття
- ✓ Проектування виробів
- ✓ Розроблення технологічного процесу
- ✓ Система комплексного технологічного контролю якості
- ✓ Постійне підвищення кваліфікації робітників та інженерно-технічних працівників
- ✓ Заохочувальні системи оплати праці

Важливо відзначити, що однією з головних умов, що забезпечують управління якістю, є наявність належним чином організованих потоків інформації.

Розглянемо зовнішню систему управління якістю.

Державне управління якістю взуття обумовлюється ухваленням відповідних напрямків розвитку промисловості з використанням прогресивних методів виробництва взуття, що має кращі експлуатаційно-споживчі властивості та користується найбільшим попитом населення. Державне управління якістю з особливою силою виражається в загальнодержавних стандартах, які регламентують показники і властивості сировини, матеріалів та готових виробів.

Вводиться загальнодержавна система обліку та звітності з впровадження стандартів і постійної державної атестації якості промислової продукції.

Прикладом зовнішнього координування державними відомствами управління якістю є організація системи державної атестації продукції та нагляду за її якістю.

Взагалі управління якістю з боку вищих урядових державних установ виражається у впливі на промисловість виданням відповідних документів, що регламентують показники якості сировини, матеріалів, комплектуючих напівфабрикатів і готової продукції. Одночасно здійснюються регулювання і встановлення напрямів розвитку прогресивних методів виробництва, що забезпечують випуск високоякісних виробів, створюється відповідна матеріально-технічна база.

Розглянемо внутрішню систему управління якістю.

Тоді, коли дуже часто змінюються фасони і моделі, зростає значення ретельної підготовки виробництва, до якої неодмінно мають залучатися всі технічні служби і допоміжні виробництва, посилюється роль оперативного планування, підвищуються вимоги до якості моделей (мається на увазі їх проектування і конструювання), напівфабрикатів, технологічно-оснащення тощо.

Проблема оптимального поєднання кількості та якості є однією з головних, і водночас дуже важких проблем управління промисловістю. Комплексне управління якістю включає контроль якості, обсягу виробництва і собівартості.

Управління якістю – це по суті процес оптимального поєднання взаємообумовлених категорій якості та кількості для досягнення найбільшої ефективності виробництва, щонайвищої продуктивності праці. Це планування науково обґрунтованих кількісних показників високого рівня якості, надійності, довговічності виробу, відповідно до потреб суспільства, кращих світових зразків, а також управління процесами проектування, виробництва і споживання цих виробів для досягнення запланованих кількісних показників їхньої якості. Це цілеспрямована дія, яка забезпечує отримання виробів із кращими якісними характеристиками.

Одне з перших завдань управління якістю на підприємстві полягає в об'єктивному оцінюванні управління якістю взуття, що випускається, та стану його збуту.

Основним джерелом для розроблення заходів щодо поліпшення якості є дані про брак у виробництві, реклаमाції, що надходять, дані про взуття, що не витримало гарантійних термінів носіння. У разі розроблення заходів зазвичай користуються не тільки досвідом свого підприємства, а й передовим досвідом споріднених виробництв, рекомендаціями галузевих науково-дослідних інститутів, а також зарубіжним досвідом. Водночас перед підприємством стоять завдання постійної ревізії, переоцінювання діючої технології, впровадження у виробництво більш сучасних і ефективних технологічних процесів. На основі отриманого аналітичного матеріалу (включаючи дані про показники, що вимірюються) та апробованих нових моделей, відповідно до графіків заходів з поліпшення якості і підвищення кваліфікації виконавців та, виходячи з директив вищих організацій, складають комплексний план показників якості продукції.

Таким чином, основні ідеї та положення зведені до такого:

1. Підвищення якості продукції може бути забезпечене тільки безпосередньо управлінням якістю праці виконавців – робітників, інженерів, техніків і службовців.

2. Виріб можна виготовити без дефектів з першого подання.

Реакція споживачів на якість продукції є тим зворотнім зв'язком, який диктує необхідність управління якістю. Джерела інформації, що оцінюють якість продукції споживачами, різноманітні. Основним матеріальним носієм інформації в системі управління якістю є технічна та іншого характеру документація.

В цілому документація щодо якості поділяють на планово-директивну, нормативно-технологічну, за технічним контролем, юридично правову і звітно-інформаційну.

Планово-директивні документи виконують найважливішу функцію в управлінні якістю – функцію проектування та прогнозування поліпшення якості у всіх її аспектах. Нормативно-технологічні документи – це держстандарти на вихідні матеріали та готову продукцію, методики виробництва, паспорти виробів, технологічні карти і розпорядження, документи атестації взуття, трудові нормативи якості. Документ з технічного контролю – це відносини між працівниками, які контролюють якість. Юридично правові документи щодо якості поділяють на документи загальнодержавного значення, відомчі та документи, які розробляють безпосередньо на підприємствах. Звітно-інформаційні документи забезпечують необхідною інформацією для ухвалення рішень у таких галузях: виконання плану за якісними показниками; технологічні дослідження та вивчення дефектів; стимулювання робітників за якісну працю; притягнення до матеріальної відповідальності за допущений брак; фінансові взаємовідносини із покупцями та постачальниками; економічне оцінювання роботи підприємства з погляду якості продукції.

Таким чином, головною метою управління якістю є запобігання виникненню дефектів.

Дефекти у взутті можна поділити на: дефекти, виникнення яких можна очікувати; дефекти, поява яких невинуватна; приховані дефекти – переважно критичні та великі (всі невинуватні дефекти по суті є критичні).

Аналіз якості взуття, яке виготовляється має забезпечувати: виявлення відповідності його споживчих властивостей, моделей та фасонів вимогам споживачів; визначення рівня якості взуття з урахуванням кращих вітчизняних і зарубіжних зразків; виявлення невідповідності продукції, що випускається, діючим стандартам, технічним умовам, наявним зразкам та виробничий технічній документації; встановлення, окрім даних фінішного контролю та актів рекламації та браку, дефектів внаслідок лабораторного аналізу; визначення найбільш ефективних напрямків у розробленні заходів з поліпшення якості продукції; технічне і економічне обґрунтування доцільності розроблених заходів щодо покращення якості взуття.

Оцінка рівня якості розраховується:

$$K_i = \frac{Q_i}{Q_0}$$

де K_i – показник рівня якості виробу, що оцінюється;

Q_i – характеристика рівня якості виробу, що оцінюється;

Q_0 – характеристика рівня якості еталона.

Якщо $K_i > 1$, то продукція відповідає якості еталона, а якщо $K_i < 1$, то вважається, що виріб має якість, нижчу за необхідний рівень.

Якщо оцінювати рівень якості за комплексною оцінкою, необхідно приведення всіх показників якості до такого вигляду:

$$K_i = \frac{\sum_{i=1}^n b_i P_i}{\sum_{i=1}^n b_0 P_0}$$

де b_i та b_0 – оцінка, в балах, окремих показників якості виробу, що оцінюється, та еталона;

P_i та P_0 – коефіцієнт значущості кожного показника виробу, що оцінюється та еталона ($P_i = P_0$);

n – кількість показників якості.

Комплексна оцінка рівня якості виробу:

$$K_i = \sum_{i=1}^n m_i Q_i$$

де $Q_i = \frac{P_i}{P_{ET}}$ – відносний показник якості (P_i – показник якості даної продукції; P_{ET} – базовий показник якості);

m_i – коефіцієнт вагомості i -го показника якості.

Глибокий, кваліфікований аналіз якості продукції та його об'єктивне оцінювання – найважливіша галузь управління якістю. Якість продукції є закономірним результатом планування технологій та організації виробництва і служить мірою ефективності роботи підприємства.

Галузь планування поступово розширюється, включаючи планування виробництва взуття нових фасонів і моделей, форми каблуків, нової технології, заходів щодо поліпшення якості, зняття з виробництва застарілих видів взуття тощо. Проте, як би ретельно і своєчасно не забезпечувалася підготовка виробництва і оперативне планування якості, без належного контролю за виконанням цього плану не можна очікувати успішного вирішення завдань поліпшення якості. В переліку показників якості та заходів щодо її підвищення немає жодної позиції, яку за будь-яких причин неможливо було б щодня контролювати.

Таким чином, згідно проаналізованим джерелам, фахівці цієї галузі поділяють управління якістю на різні розділи, проте, виходячи із значеного вище, можна дійти висновку, що управління якістю – це невід'ємна та важлива частина виробничого процесу, без якої виробництво взуття не має сенсу, бо воно не відповідатиме вимогам споживачів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Лев М.В. «Основы управления качеством на обувном предприятии».
2. Лиокумович В.Х. «Структурный анализ качества обуви».
3. Михеева Е.Я., Беляев Л.С. «Современные методы оценки качества обуви и обувных материалов».

Одержано 19.01.2012