

лефонный банкинг, WAP и SMS-банкинг. При этом разные формы удаленного сервиса не конкурируют между собой, а во многом дополняют друг друга.

Список литературы:

1. Николаева Т.Е. Особенности и проблемы банковской рекламы / Т. Е. Николаева, Е.К. Воронкова, Е.И. Громова // Бизнес и банки. – 2011. – № 5(февраль). – С. 6-7.
2. Панюкова В.В. Исследование направлений развития банковского маркетинга в России и за рубежом / В. В. Панюкова, А. М. Ашба // Российское предпринимательство. – 2014. – № 22. – С. 206-211.
3. Порохова С. PR в банковской системе. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 57 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97293>.
4. PR: теория и практика [Электронный ресурс]: учебник / Д.Е. Баранов, Е.В. Демко, М.А. Лукашенко и др.; под ред. М.А. Лукашенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 352 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252896>.
5. Филимонов А. Медиакоммуникация vs.new media для финансовых компаний: критика подхода // Пресс-служба. – 2014. – № 2. – С. 34-37.
6. Штейн О.И. Банковский маркетинг: совершенствование организации обслуживания клиентов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2012. – № 3 (май-июнь). – С. 47-51.

Волкова Юлия Андреевна

студентка 2 курса магистратуры

ФГБГОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail: julia1489@list.ru

Чернобай Александр Петрович

студент 2 курса факультета информационных технологий и системного анализа

ФГБГОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail: cernobaisasha@yandex.ru

УДК 658.62:005.336.3

С.В. Шмарков

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ

В статье рассматриваются проблемы сохранения качества продовольственных товаров с точки зрения эффективного управления обеспечивающими факторами. Приведен обзор ключевых факторов, формирующих и сохраняющих качество товара.

Ключевые слова: качество, товар, упаковка, требования, сохраняемость, экология, безопасность, потребительские свойства.

Основные требования к качеству продовольственных товаров содержатся в стандартах на продукцию, а также предъявляются в виде требований потребителей. Исходя из этого, управление качеством должно обеспечивать уверенность в выполнении указанных требований, что предусматривает проведение

контроля как процесса, так и результатов деятельности по качеству.

На сегодняшний день ситуация на рынке такова, что основным фактором успеха компании становится не столько наращивание объемов производства, сколько эффективность технологий продвижения товара. Когда рынок перенасыщен, одной из составляющих успеха становится грамотный выбор упаковки. Красивая яркая упаковка подсознательно связывается с получением положительных эмоций, ожиданием лучшего качества продукта. Здесь срабатывает простая психология, заключение, что если производитель потратился на упаковку, то у него есть средства и возможности выпуска более качественной продукции.

Упаковка пищевых продуктов выполняет несколько функций, из которых две – наиболее значимые: защитная и рекламно-информационная.

Первая обеспечивает сохранение продукта от воздействия внешней среды (влажность, пыль, насекомые, возможные заражения и так далее), механических воздействий, сохранение свежести изделий и других подобных функций, что и будет исследовано в данной работе.

Все упаковочные материалы должны соответствовать достаточно высоким требованиям экологической безопасности. Для изготовления упаковки необходимо высококачественное сырье и современное упаковочное оборудование. Если индустрия упаковки на Западе достигла своего расцвета, то для России характерно ее становление. В стране недостает современного оборудования отечественного производства. Значительная часть упаковочного оборудования ввозится из-за рубежа целиком или в виде составных частей. Однако в последнее время рынок оборудования пополняется новыми моделями упаковочного оборудования отечественных производителей и предприятий из ближнего зарубежья.

Фактор – движущая сила, причина какого-либо процесса, явления, существенное их обстоятельство. Формирующие факторы – комплекс объектов и операций, свойственных определенным этапам технологического цикла и предназначенных для формирования заданных требований к товароведным характеристикам продукции. К этой группе относятся спрос, регламентация товароведных характеристик товаров, сырье и материалы, рецептура или конструкция, производственные процессы и коррекция несоответствий. Формирующие факторы имеют наибольшее значение на предтоварной стадии и в меньшей мере – на товарной стадии.

Спрос – важнейший фактор, влияющий на формирование всех характеристик товаров. Его основу составляют запросы потребителей, подкрепленные их платежеспособностью. Данный фактор учитывается на всех этапах предтоварной стадии, в том числе при проектировании и разработке новых товаров.

Регламентация товароведных характеристик товаров осуществляется на этапе проектирования и разработки путем перевода запросов потребителей в технические требования нормативных документов. Данный фактор обеспечивает разработку «виртуального» товара путем описания его характеристик. Для этого фактора имеет значение установление существенных признаков товаро-

ведных характеристик, с помощью которых их можно идентифицировать.

Средствами регламентации товароведных характеристик являются нормативные и технологические документы, требования которых должны соблюдаться на всех дальнейших этапах и стадиях технологического жизненного цикла.

Сырье и материалы относятся к одному из основополагающих факторов, формирующих качество товаров.

Различают основное и вспомогательное сырье, материалы, в том числе упаковочные, а также полуфабрикаты и комплектующие изделия [10].

Основное сырье – составная часть сырья, существенно влияющая на формирование товароведных характеристик готовой продовольственной продукции на стадии производства.

Например, из проросшего или морозобойного зерна нельзя изготовить хороший хлеб и макаронные изделия, из молока с полынным вкусом невозможно приготовить сметану и творог высокого качества, из несвоевременно обработанной рыбы нельзя приготовить доброкачественный соленый продукт. В зависимости от зрелости ястыков осетровых рыб получают икру разных видов – зернистую, паусную и ястычную.

Вспомогательное сырье – составной элемент сырья, предназначенный для улучшения состава и свойств основного сырья и/или готового продукта.

Например, мука, предназначенная для производства макаронных изделий, должна содержать не менее 28% клейковины. В соленых огурцах содержание специй не должно превышать 8% массы готового продукта.

На формирование качества свежей или переработанной плодоовощной продукции влияют особенности видов и сортов плодов и овощей, условия выращивания, уборка, товарная обработка и другие факторы [9].

Материалы – продукция первичной переработки сырья, предназначенная для вторичной переработки и получения продукции для конечного использования. К ним относятся ткани, кожа, меха, металл, стройматериалы, виноматериалы и др.

Основные материалы – продукция, используемая для получения новой продукции с другой ассортиментной характеристикой путем конструирования, моделирования, пошива, обработки. При этом продукция приобретает новые потребительские свойства, как правило, без существенных изменений химического состава этих материалов.

Вспомогательные материалы предназначены для обеспечения сохранности товаров, а отделочные – для улучшения эстетических свойств, в том числе внешнего вида, а также формирования стилевого единства или определенных признаков моды.

Полуфабрикаты – продукция, предназначенная для доведения до готовности с помощью незначительной кулинарной обработки. К ним относят рыбные и мясные полуфабрикаты, продукты быстрого приготовления и т.д.

Рецептура – совокупность основного и вспомогательного сырья в установленном соотношении. Она регламентируется технологическими документа-

ми. Этот фактор оказывает решающее влияние на ассортиментную принадлежность и качество видов, разновидностей, наименований и торговых марок пищевых продуктов, табачных, товаров бытовой химии и т.д.

Конструкция – совокупность формы, размера, способа соединения и взаимодействия деталей и узлов, а также соотношение между отдельными элементами, определяемыми при разработке изделий.

Существенное влияние на качество товаров, полученных в процессе переработки, оказывают технология производства и качество труда. Качество готового продукта зависит от уровня автоматизации производства, рецептуры, соблюдения технологического режима, квалификации кадров, управления качеством в течение всего производственного цикла [1].

Из перебродившего теста нельзя получить пористый хлеб, незрелый сыр не будет иметь свойственного ему вкуса, запаха, рисунка. Нарушение технологического режима копчения рыбы может вызвать такие пороки, как сырость или ожог. Недостаток жировой фазы в мороженом ведет к образованию в нем крупных кристаллов льда. Внедрение прогрессивных технологий – важное условие повышения качества продукции.

Производитель гарантирует качество выпускаемой продукции, что подтверждается результатами испытаний, проведенных в лабораториях отдела технического контроля (ОТК) в соответствии с нормативной документацией [8].

В современном обществе одной из важнейших задач, стоящих перед производителями продовольственных товаров, являлось долгосрочное сохранение качества продуктов, на которые, в свою очередь, оказывает влияние множество факторов.

Сохраняющие факторы – это совокупность средств, методов и условий внешней среды, влияющих на надежность товаров. К факторам, сохраняющим качество продовольственных товаров, относятся тара и упаковочные материалы, условия и сроки транспортирования, хранения и реализации. Упаковка – средство или комплекс средств, обеспечивающих защиту товара от повреждения и потерь, а окружающую среду – от загрязнений. Основные функции: защита товаров и окружающей среды, вспомогательные: носитель маркировки, способствует созданию потребительских предпочтений.

Тара – основной элемент упаковки, изделие для размещения товаров. Упаковочные материалы – дополнительный элемент упаковки, защищающий от механических воздействий.

Тара и упаковочные материалы существенно влияют на сохранение качества при транспортировании, хранении и реализации товаров. Так, какао-порошок, упакованный в картонные пачки, хранится 6 месяцев, в жестяные банки – 12 месяцев. Совместная упаковка – упаковочное место, в котором находится больше, чем один груз. Индивидуальная тара – тара, предназначенная для единицы продукции. Масса упаковки – масса тары и вспомогательных упаковочных средств в единице упаковки.

Групповое упаковывание – упаковывание одинарных упаковочных единиц или неупакованной штучной продукции в групповую упаковку.

Комплектное упаковывание – упаковывание в одну тару или упаковочный материал различных штучных изделий или упаковочных единиц в определенном наборе.

Упаковка может быть правильной и рациональной лишь тогда, когда имеется точное представление об упаковочных требованиях, предъявляемых к товару. Необходимо детальное знание свойств товара, например, таких, как физическое состояние, наружный вид, цвет, масса, затариваемое количество, поведение по отношению к физическим и химическим воздействиям и т.д.

Кроме того, к таре предъявляют определенные требования. Она должна быть прочной, достаточно легкой, чистой, сухой, не передавать товарам посторонних запахов, привкусов и быть безвредной.

Виды тары чрезвычайно многообразны и по определениям, принятым в международной торговле, включают аэрозоли, бадьи, бобины, брезенты, бункеры, гнезда, горшки, дорожные сундуки, кипы, клетки, обрешетки, пучки, рыбацкие корзины и пр. Вид тары – классификационная единица, определяющая тару по форме [3].

В зависимости от применяемых материалов, их механической устойчивости и прочности, которые обуславливают степень сохраняемости товаров, упаковку подразделяют на следующие группы и виды: жесткая, полужесткая, мягкая. Жесткая упаковка достаточно надежно защищает упакованные в нее товары от механического воздействия, возникающих при перевозках, хранении в таре, в результате чего значительно улучшается сохраняемость товаров.

Некоторые виды тары – металлическая и стеклянная - в случае герметизации предотвращают воздействие на товары кислорода воздуха, посторонней микрофлоры, что уменьшает окислительную порчу, а также микробиологическую порчу.

Металлическая тара и бутылки из темного стекла защищают товар от действия солнечного света, ускоряющего процессы окислительной порчи. Недостатки: относительно высокий удельный вес и объем тары к массе и объему брутто (25–30%), высокая стоимость (цены закупочная и эксплуатации – ремонт, доставка пустой тары).

Полужесткая упаковка отличается от жесткой меньшей массой и объемом. Пустая упаковка легко складывается или вкладывается одна в другую, что облегчает и удешевляет ее перевозку и хранение. Стоимость такой упаковки значительно ниже, поскольку для ее изготовления применяются дешевые материалы, в том числе полученная вторичной переработкой древесина. Полужесткая упаковка недостаточно механически устойчива, поэтому при перевозках и хранении необходимо создавать условия, предотвращающие значительные механические воздействия.

Мягкая упаковка предназначена для товаров с относительно высокой механической устойчивостью или требует дополнительного применения жесткой или полужесткой потребительской тары, так как недостаточно защищает товар от внешних механических повреждений [6].

По степени защиты от воздействия окружающей среды мягкая тара отли-

чается самой низкой надежностью, поэтому применяется только для определенного перечня товаров.

Отдельные виды мягкой упаковки, в частности, полимерную, используют для герметичного упаковывания путем термосклеивания, что обеспечивает дополнительные преимущества такой упаковки. В этом случае в упаковке удастся создавать и поддерживать стабильные относительную влажность воздуха и газовый состав, что предотвращает увлажнение и окислительную порчу товаров.

Для товаров, являющихся живыми биологическими объектами, мягкую тару из полимерных материалов применяют для создания модифицированной газовой среды. Это достигается за счет избирательной способности полиэтилена пропускать кислород более интенсивно, чем углекислый газ. В результате выделившийся при дыхании биообъектов углекислый газ накапливается в полиэтиленовой упаковке, при этом замедляются микробиологические процессы и дыхание, что снижает потери и улучшает сохраняемость товара. Такой способ упаковки применяется для хранения некоторых свежих плодов и овощей (яблоки, морковь, капуста, овощная зелень и др.) и называется хранением в модифицированной газовой среде (МГС).

При транспортировании и хранении качество товаров не остается без изменений. Транспортирование – фактор, влияющий на сохраняемость. Хранение товаров только в пути. К хранению этот фактор близок по условиям внешней среды: показателями климатического и санитарно-гигиенического режимов. Различия между ними обусловлены характером возникающих нагрузок: статических – при хранении и преобладающих динамических нагрузок с кратковременными статическими нагрузками (во время стоянок) – при транспортировании [2].

Такой характер нагрузки обуславливает различия в высоте и способах размещения товаров в пути и в хранилище. Так, при транспортировании высота укладки товаров должна быть меньше, чем при хранении, что снижает разрушительное воздействие динамических нагрузок, особенно на нижние слои товарной массы. При транспортировании укладка товаров в таре должна быть плотной, компактной, чтобы предупредить вертикальное перемещение товаров в пути, завал штабелей и падение ящиков при резком торможении транспортного средства. Для предупреждения этого применяют дополнительные меры: устанавливают распорки между штабелем и стенкой транспортного средства, связывают ящики и т.п. [7].

Сроки перевозки товаров должны быть значительно меньше сроков годности и хранения, чтобы дать возможность получателю груза реализовать, а потребителю использовать товары до окончания этих сроков.

Основные назначения: перемещение товара по всем звеньям технологического цикла товародвижения от изготовителя до потребителя; обеспечение сохраняемости груза.

В зависимости от применяемых транспортных средств различают следующие виды транспорта: автомобильный, воздушный, железнодорожный, водный, гужевой. Они отличаются скоростью перевозки, стоимостью, грузоподъ-

емностью и др.

Хранение – этап технологического цикла товародвижения от выпуска готовой продукции до потребления или утилизации. Цель: обеспечение стабильности исходных свойств или их изменение с минимальными потерями. Условия хранения – совокупность внешних воздействий окружающей среды, обусловленных режимом хранения и размещением товаров в хранилище. Режим хранения – совокупность климатических и санитарно-гигиенических требований, обеспечивающих сохраняемость товаров. Требования к климатическому режиму хранения включают требования к температуре, относительной влажности воздуха, воздухообмену, газовому составу и освещенности. Температура хранения – температура воздуха в хранилище. Один из наиболее значимых показателей режима хранения. С повышением температуры усиливаются химические, физико-химические, биохимические и микробиологические процессы. Относительная влажность воздуха (ОВВ) – показатель, характеризующий степень насыщенности воздуха водяными парами. ОВВ определяется как отношение действительного содержания водяных паров в определенном объеме воздуха к тому их количеству, которое необходимо для насыщения того же объема воздуха при одинаковой температуре. Чем выше влажность товаров и ниже ОВВ, тем больше потери. Поэтому товары с повышенной влажностью рекомендуется хранить при высокой ОВВ. Однако такой влажностный режим непригоден для сухих товаров, так как они могут поглощать водяные пары, увлажняться и подвергаться микробиологической порче [4].

Воздухообмен – показатель режима, характеризующий интенсивность и кратность обмена воздуха в окружающей товары среде. В процессе воздухообмена создается равномерный температурно-влажностный режим, а также удаляются газообразные вещества, выделяемые хранящимися товарами, тарой, оборудованием и др.

Газовый состав воздуха – показатель режима, характеризующий состав газов в окружающей среде. Обусловлен тремя группами компонентов:

- основные газы (кислород, азот и углекислый газ);
- инертные газы (водород, гелий, аргон и др.);
- вредные газообразные примеси (окислы азота, серы, озон, аммиак).

Освещенность – показатель режима хранения, характеризующийся интенсивностью света на складе. На сохраняемость большинства товаров свет, особенно солнечный, оказывает отрицательное влияние, так как активизирует окислительные процессы, вследствие чего отмечаются прогоркание жиров, разрушение красящих веществ, витаминов и др. Например, при долгом хранении на свету, особенно при интенсивном солнечном освещении, очень сильно выцветают ткани, кожа, меха и т.д.

Требования к санитарно-гигиеническому режиму хранения характеризуются комплексным показателем чистоты. Чистота – состояние объектов хранения и окружающей среды, которое характеризуется загрязнениями, не превышающими установленных норм.

Размещение – наиболее значимый фактор, определяющий условия хранения, характеризуется показателями нагрузки складов: площадью, коэффициентом загрузки, высотой размещения

Транспортирование является разновидностью кратковременного хранения продовольственных товаров, поэтому при перевозке надо создавать условия, аналогичные стандартному хранению. Наилучший вид транспорта для перевозки продовольственных товаров – рефрижераторы.

Изучая процессы, происходящие в продовольственных товарах при транспортировании и хранении, необходимо выявлять оптимальные условия, при которых качество продовольственных товаров не снижалось и потери были минимальными [5].

Внедрение прогрессивных видов тары и упаковки, организация хранения товаров в местах производства, создание прямых связей между производителем и получателями, использование новых способов транспортирования и хранения, холодильной техники на всех стадиях движения продукции (транспортирование, хранение, реализация) будут способствовать наиболее полному сохранению качества продовольственных товаров.

Фактором качества, формирующим и сохраняющим, является также качество труда работника на всех стадиях жизненного цикла продукта.

Список литературы:

1. Аширов Д.А. Управление качеством: учебное пособие. – Ростов н/Д.: МФПА, 2003. – 135 с.
2. Бабенко О.А. Качество товаров и услуг // Качество и жизнь. – 2008. – № 12. – С.14-15.
3. Воронина Э.М. Менеджмент предприятия и организации: учебное пособие. – Ростов н/Д.: МФПА, 2003. – 181 с.
4. Жиряева Е.В. Товароведение. – Спб.: Питер, 2002. – 231 с.
5. Зельдович Б.З. Управление качеством: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 456 с.
6. Коссов Б.Б. Вопрос сохранения качества // Качество товаров. – 2006. – №5. – С.126.
7. Николаева М.А. Товароведение потребительских товаров. Теоретические основы. – М.: НОРМА, 2003. – 164 с.
8. Райкова Е.Ю. Теория товароведения. – М.: Феникс, 2003. – 532 с.
9. Семенов А.К. Этика производства: учебное пособие / А.К. Семенов, Маслова Е.Л. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2007. – 272 с.
10. Швальбе Б. Основы качества продукции [Электронный ресурс]. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 135 с.. – Режим доступа: http://www.chronos-rich.ru/food_packing_hygiene_requirements.php.

Шмарков Сергей Викторович

студент 2 курса магистратуры

ФГБОУ ВПО "Орловский государственный институт экономики и торговли"

e-mail: shmarkovsergei@yandex.ru

Научный руководитель:

Паришутина Инна Григорьевна

д.э.н., профессор кафедры товароведения, экспертизы товаров и туризма
ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail: parshutina@inbox.ru