**BỘ CÔNG THƯƠNG**
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**

# GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC: THƯƠNG PHẨM HỌC**
**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 404 /QĐ- CĐTMDL ngày 05 tháng 07 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch)*

**Lưu hành nội bộ**

***Thái Nguyên, năm 2022***

# LỜI GIỚI THIỆU

Đất nước ta sau hơn 20 năm đổi mới và mở cửa đã đạt được những thành tựu rất quan trọng trên một số lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội, trong đó, sự thay đổi về quan điểm và chính sách kinh tế đã đem lại những tác động tích cực đối với thị trường hàng hóa, dịch vụ trong nước với sự biến đổi lớn về chất và phát triển vượt bậc về lượng. Tiếp thu những thành tựu khoa học và công nghệ tiên tiến trên thế giới, Việt Nam đã vươn tới một trình độ cao hơn về năng suất và chất lượng của nền sản phẩm, hàng hóa, ứng dụng nhiều công nghệ, dây chuyền sản xuất mới trong các lĩnh vực sản xuất quan trọng như xây dựng, giao thông, hóa dầu, điện tử và bán dẫn, điện lực.

Để nắm rõ được những kiến thức cơ bản về thương phẩm học và để có tài liệu phục vụ giảng dạy cho học sinh chuyên ngành trong trường Cao đẳng thương mại và du lịch, tập thể tác giả đã biên soạn giáo trình "Thương phẩm học". Giáo trình để làm tài liệu giảng dạy cho học sinh ngành Quản lý và bán hàng siêu thị trình độ trung cấp.

Trong quá trình biên soạn giáo trình "Thương phẩm học" tác giả đã nhận được những ý kiến đóng góp hiệu quả của các giảng viên khoa quản trị kinh doanh, các thầy cô giáo trong hội đồng khoa học nhà trường. Tác giả xin trân trọng cám ơn sự giúp đỡ của các đồng nghiệp.

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng không thể tránh khỏi những thiếu sót và những hạn chế. Chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý, bổ sung của độc giả để giúp cho quá trình được hoàn thiện hơn. Mọi ý kiến đóng góp xin gửi về Khoa Quản trị kinh doanh, trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch – số 478 đường Thống Nhất, phường Tân Thịnh, TP Thái Nguyên

Chân thành cảm ơn!

NHÓM TÁC GIẢ

# MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU ..... 1
MỤC LỤC ..... 3
CHƯƠNG 1 PHÂN LOẠI HÀNG HÓA ..... 11
1. Phân loại hàng hoá ..... 13
1.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa ..... 13
1.2. Yêu cầu, nguyên tắc, tiêu thức bậc phân loại và mã hóa hàng hóa ..... 13
2. Mã số, mã vạch của hàng hoá ..... 14
2.1. Mã số ..... 14
2.2. Mã vạch ..... 14
2.3. Ứng dụng của mã số, mã vạch hàng hoá ..... 16
3. Ghi nhãn hàng hoá ..... 16
3.1. Khái niệm nhãn hàng hóa ..... 16
3.2. Mục đích ghi nhãn hàng hóa ..... 17
3.3. Yêu cầu trong nước và quốc tế về ghi nhãn hàng hóa ..... 17
3.4. Nội dung ghi nhãn hàng hóa ..... 17
4. Mặt hàng và cơ cấu mặt hàng ..... 19
4.1. Mặt hàng ..... 19
4.2. Cơ cấu mặt hàng ..... 19
CHƯƠNG 2 ..... 21
CHẤT LƯỢNG HÀNG HÓA ..... 21
1. Một số khái niệm cơ bản ..... 23
1.1. Khái niệm chất lượng ..... 23
1.2. Chỉ tiêu chất lượng hàng hoá ..... 23
1.3. Hệ số quan trọng của chỉ tiêu ..... 23
1.4. Hệ số mức chất lượng, chất lượng toàn phần, chất lượng tối ưu ..... 23
2. Yêu cầu chung đối với chất lượng hàng hóa ..... 24
2.1. Yêu cầu chung đối với chất lượng hàng công nghiệp ..... 24
2.2. Yêu cầu chung đối với chất lượng hàng thực phẩm ..... 25
3. Các chỉ tiêu chất lượng hàng hoá ..... 25
3.1. Chỉ tiêu chức năng công dụng ..... 25
3.2. Chỉ tiêu Ecgonomic ..... 26

3.3. Chỉ tiêu thẩm mỹ ..... 26
3.4. Chỉ tiêu kinh tế - xã hội ..... 27
4. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng của một số nhóm hàng ..... 27
4.1. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hàng may mặc ..... 27
4.2. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hàng giày dép ..... 27
4.3. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với đồ gỗ ..... 28
4.4. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hàng thực phẩm ..... 29
4.5. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hóa chất dân dụng ..... 34
4.6. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với Hàng đồ điện gia dụng ..... 35
5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa ..... 36
5.1. Thiết kế sản phẩm ..... 36
5.2. Nguyên vật liệu ..... 36
5.3. Quá trình sản xuất ..... 37
5.4. Yếu tố con người (tổ chức) ..... 37
6. Các yếu tố làm biến động chất lượng hàng hoá và biện pháp chăm sóc bảo quản hàng hoá ..... 37
6.1. Các yếu tố làm biến động chất lượng hàng hoá ..... 37
6.2. Các biện pháp chăm sóc, bảo quản hàng hoá ..... 38
CHƯƠNG 3 KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG HÀNG HÓA ..... 41
1. Kiểm tra chất lượng hàng hóa ..... 43
1.1. Khái niệm và các hình thức kiểm tra chất lượng hàng hoá ..... 43
1.2. Các phương pháp kiểm tra chất lượng ..... 45
2. Đánh giá chất lượng hàng hoá ..... 48
2.1. Khái niệm ..... 48
2.2. Các phương pháp đánh giá chất lượng hàng hóa ..... 48
Các phương pháp đánh giá chất lượng ..... 48
2.3. Đánh giá một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm ..... 49
CHƯƠNG 4 ..... 54
HÀNG RÀO KỸ THUẬT TRONG THƯƠNG MẠI VÀ TIÊU CHUẨN HÓA HÀNG HÓA ..... 54
1. Hàng rào kỹ thuật trong thương mại ..... 56
1.1. Khái niệm hàng rào kỹ thuật trong thương mại ..... 56
1.2. Phân loại, yêu cầu và mục đích của hàng rào kỹ thuật trong TM ..... 56

1.3. Quy định của WTO về hàng rào kỹ thuật trong thương mại ..... 57
1.4. Hàng rào kỹ thuật trong thương mại của một số quốc gia trên thế giới .. 57
2. Tiêu chuẩn hóa hàng hóa ..... 58
2.1 Khái niệm và mục đích tiêu chuẩn hoá ..... 58
2.2. Quy định của WTO về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật ..... 59
2.3. Các loại và các cấp tiêu chuẩn của VN ..... 60
2.4. Quy chuẩn kỹ thuật của VN ..... 61

# GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Thương phẩm học

2. Mã số môn học: MH13

3. Vị trí, tính chất của môn học

3.1. Vị trí:

Môn học Thương phẩm học là môn học bắt buộc nằm trong nhóm các môn học cơ sở, được xây dựng dùng cho hệ tuyển học sinh tốt nghiệp THCS trở lên chuyên ngành Quản lý và Bán hàng siêu thị.

3.2. Tính chất:

Môn học Thương phẩm học là môn học quan trọng thuộc nhóm các môn khoa học tự nhiên, trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về thương phẩm học các sản phẩm hàng hóa. Đánh giá môn học bằng hình thức kiểm tra kết thúc môn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

Môn học trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về thương phẩm học như phân loại, cơ cấu mặt hàng, các vấn đề về chất lượng của hàng hoá cũng như kiến thức chung về tiêu chuẩn hàng hoá và quy chuẩn kỹ thuật. Nội dung của môn học sẽ giúp người học có được kiến thức cần thiết để vận dụng vào thực tiễn kinh doanh, biết cách xây dựng, kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm. Ngoài ra, người học cũng có những kiến thức nhất định về rào cản kỹ thuật và tầm quan trọng của việc vượt rào cản kỹ thuật khi xuất khẩu hàng hóa sang các thị trường nước ngoài.

4.2. Về kỹ năng:

Sau khi học xong môn học, người học hình thành được kỹ năng:

+ Phân loại được sản phẩm hàng hóa theo từng nhóm hàng, ngành hàng

+ Nhận biết được thành phần và tính chất của hàng hóa

+ Kiểm tra được thông tin mã số, mã vạch của sản phẩm

+ Xây dựng được quy trình kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm

+ Biết cách bảo quản hàng hóa.

+ Kỹ năng tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin sản phẩm

+ Kỹ năng làm việc nhóm, thảo luận, thuyết trình thành thạo.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Học sinh có khả năng tự học, tự nghiên cứu ngoài các giờ học trên lớp, chủ động tư duy, sáng tạo.

+ Học sinh có thái độ nghiêm túc khi nghiên cứu môn học, tích cực, chủ động, sáng tạo trong học tập; rèn luyện được tác phong công nghiệp, lề lối làm việc của người lao động tốt.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

| Mã MH/ MĐ | Tên môn học/mô đun | Số tín chỉ | Thời gian học tập *(giờ)* | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Tổng số | Trong đó | | |
| | | | | Lý thuyết | Thực hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận | Thi/ Kiểm tra |
| **I** | **Các môn học chung** | **12** | **255** | **94** | **148** | **13** |
| MH01 | Chính trị | 2 | 30 | 15 | 13 | 2 |
| MH02 | Pháp luật | 1 | 15 | 9 | 5 | 1 |
| MH03 | Giáo dục thể chất | 1 | 30 | 4 | 24 | 2 |
| MH04 | Giáo dục QPAN | 2 | 45 | 21 | 21 | 3 |
| MH05 | Tin học | 2 | 45 | 15 | 29 | 1 |
| MH06 | Tiếng Anh cơ bản | 4 | 90 | 30 | 56 | 4 |
| **II** | **Các môn học chuyên môn** | **65** | **1590** | **568** | **981** | **41** |
| ***II.1*** | ***Môn học cơ sở*** | ***18*** | ***270*** | ***256*** | ***0*** | ***14*** |
| MH07 | Tổng quan về siêu thị | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH08 | Quản trị học | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| MH09 | Luật kinh tế | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH10 | Nguyên lý kế toán | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| MH11 | Marketing căn bản | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH12 | Tâm lý khách hàng và KNGT | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| **MH13** | **Thương phẩm học** | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| ***II.2*** | ***Môn học chuyên môn*** | ***45*** | ***1290*** | ***284*** | ***981*** | ***25*** |
| MH14 | Tiếng Anh Thương mại | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| MH15 | Quản lý siêu thị | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| MH16 | Nghiệp vụ mua hàng | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH17 | Nghiệp vụ bán hàng | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| MH18 | Kỹ thuật trưng bày hàng hóa | 3 | 45 | 43 | - | 2 |
| MH19 | Nghiệp vụ kho, vận chuyển hàng hóa | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH20 | Kỹ thuật bảo quản hàng hóa | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH21 | Phần mềm quản lý bán hàng | 2 | 60 | - | 57 | 3 |
| MH22 | Thuế | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH23 | TH nghiệp vụ mua, bán, trưng bày hàng hóa | 4 | 120 | - | 117 | 3 |
| MH24 | TH nghiệp vụ kho, vận chuyển, bảo quản hàng hóa | 3 | 90 | - | 87 | 3 |
| MH25 | Thực tập tốt nghiệp | 16 | 720 | - | 720 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***II.3*** | ***Môn học tự chọn****(chọn 1 trong 2)* | ***2*** | ***30*** | ***28*** | ***0*** | ***2*** |
| MH26 | Thương mại điện tử | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| MH27 | Khởi sự doanh nghiệp | 2 | 30 | 28 | - | 2 |
| **Tổng cộng** | | **77** | **1845** | **662** | **1129** | **54** |

5.2. Chương trình chi tiết môn học

| **Số TT** | **Tên chương, mục** | **Thời gian** *(giờ)* | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Tổng số** | **LT** | **TH** | **KT** |
| 1 | Chương 1: Phân loại hàng hóa | 8 | 8 | - | |
| 2 | Chương 2: Chất lượng hàng hóa | 17 | 17 | - | |
| 3 | Chương 3: Kiểm tra và đánh giá chất lượng hàng hóa | 10 | 9 | - | 1 |
| 4 | Chương 4: Hàng rào kỹ thuật trong thương mại và tiêu chuẩn hóa hàng hóa | 10 | 9 | - | 1 |
| | **Cộng** | **45** | **43** | **-** | **2** |

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projetor, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,…

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

+ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

+ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

+ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo trình độ trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-LĐTBXH, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch như sau:

| Điểm đánh giá | Trọng số |
|---|---|
| + Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1) | 40% |
| + Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2) | |
| + Điểm thi kết thúc môn học | 60% |

7.2.2. Phương pháp đánh giá

| Phương pháp đánh giá | Phương pháp tổ chức | Hình thức kiểm tra | Thời điểm kiểm tra |
|---|---|---|---|
| Thường xuyên | Viết/ Thuyết trình | Tự luận/ Trắc nghiệm | Sau 10 giờ. |
| Định kỳ | Viết/ Thuyết trình | Tự luận/ Trắc nghiệm | Sau 33 giờ |
| Kết thúc môn học | Viết | Tự luận và trắc nghiệm | Sau 45 giờ |

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng trung cấp Quản lý và bán hàng siêu thị

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* Lý thuyết: Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận….

* Thảo luận: Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* Hướng dẫn tự học theo nhóm: Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

[1] Bài giảng Thương phẩm học, Khoa Quản trị kinh doanh – Trường CĐ Thương mại và Du lịch

[2] PGS.TS. Doãn Kế Bôn, PGS. TS. Nguyễn Thị Thương Huyền, 2009, Khoa học hàng hóa, NXB Tài chính.

[3] Cơ sở tiêu chuẩn hoá, Tổng cục TC-ĐL-CL-Hà nội- 2000

[4] Pháp lệnh ghi nhãn hàng hoá

# CHƯƠNG 1
# PHÂN LOẠI HÀNG HÓA

## GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 1 là chương giới thiệu về một số nội dung cơ bản như: Khái niệm, mục đích, ý nghĩa, yêu cầu, nguyên tắc và tiêu thức phân loại hàng hóa, mã số, mã vạch, cách ghi nhãn hàng hóa, mặt hàng và cơ cấu của mặt hàng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

## MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, mục đích, ý nghĩa phân loại hàng hóa;

- Trình bày được yêu cầu, nguyên tắc và tiêu thức phân loại hàng hóa;

- Mã số, mã vạch, ứng dụng mã số mã vạch;

- Trình bày được khái niệm, mục đích, yêu cầu trong nước và quốc tế về ghi nhãn hàng hóa;

- Trình bày được nội dung ghi nhãn hàng hóa

- Trình bày được khái niệm mặt hàng, cơ cấu mặt hàng, phân loại mặt hàng

2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức thương phẩm học vào thực tế công việc;

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được năng lực học tập tự giác, tích cực, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức môn học, có tinh thần trách nhiệm trong việc học nhằm vận dụng kiến thức, kỹ năng trong công tác sau này.

- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

## PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận 1 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

**KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1**

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kĩ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

+ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: 1 điểm kiểm tra (hình thức: kiểm tra viết)

**NỘI DUNG**

# 1. Phân loại hàng hoá

## 1.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa

*a. Khái niệm hàng hóa*

Hàng hóa là sản phẩm lao động của xã hội, được sản xuất ra nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu của con người và phải được trao đổi thông qua mua bán trên thị trường.

Theo Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngày 21/11/2007: Sản phẩm là kết quả của quá trình sản xuất hoặc cung ứng dịch vụ nhằm mục đích kinh doanh hoặc tiêu dùng. Hàng hóa là sản phẩm được đưa vào thị trường, tiêu dùng thông qua trao đổi, mua bán, tiếp thị.

*b. Mục đích, ý nghĩa phân loại hàng hóa*

Qua phân loại, hàng hóa được phân thành ngành hàng, lớp hàng, nhóm hàng, loại hàng... Việc phân loại hàng hóa có ý nghĩa quan trọng trong hoạt động sản xuất,kinh doanh hàng hóa, liên quan trực tiếp đến nghiệp vụ thống kê, kế hoạch, kế toán...

Việc phân loại hàng hóa cho phép bao quát được toàn bộ hàng hóa, khả năng xem xét, phân tích có hệ thống toàn bộ danh mục hàng hóa, đánh giá tình hình cơ cấu hàng hóa trong từng nhóm hàng, loại hàng, theo từng nhu cầu...Nói chung, phân loại hàng hóa có tác dụng tích cực đến nhiều mặt hoạt động của xã hội: nghiên cứu,lưu thông, tiêu dùng, quản lý.

## 1.2. Yêu cầu, nguyên tắc, tiêu thức bậc phân loại và mã hóa hàng hóa

*a. Yêu cầu phân loại sản phẩm, hàng hóa*

- Cơ sở khoa học: của hệ thống phân loại thể hiện ở tính bao quát được toàn bộ danh mục hàng hóa, sự phân bố mạch lạc theo trình tự logic, trách trùng lặp hoặc bỏ sót,thuận tiện cho việc sử dụng phương tiện, kĩ thuật hiện đại trong tập hợp,tính toán, thông tin.
- Phù hợp với thực tế: Phù hợp với tình hình và điều kiện kinh tế xã hội,xu hướng phát triển nhu cầu tiêu dùng xã hội.
- Áp dụng thuận tiện và ổn định trong một khoảng thời gian thích hợp.

*b. Nguyên tắc phân loại hàng hóa*

- Phải xác định mục đích khi xây dựng hệ thống phân loại hàng hóa
- Trong mỗi khâu phân loại hàng hóa chỉ được phân chia theo một dấu hiệu duy nhất.
- Việc dùng các dấu hiệu trong hệ thống phân loại cần tuân thủ nguyên tắc: Dấu hiệu mang tính khái quát dùng ở bậc cao,dấu hiệu mang tính cụ thể dùng ở bậc thấp, nghĩa là việc lựa chọn dấu hiệu phải cân nhắc đến tính chất của dấu hiệu ( khái quát hay cụ thể)

*c. Tiêu thức phân loại*

Tiêu thức phân loại sản phẩm hàng hóa là những đặc trưng của sản phẩm hàng hóa được chọn làm căn cứ để phân chia tập hợp hàng hóa thành những bộ phận, những tập hợp tương ứng trong quá trình phân loại.

Với hàng hóa tiêu dùng, thường sử dụng các tiêu thức phân loại sau đây: công dụng sản phẩm, nguyên vật liệu chế tạo, đặc điểm gia công sản xuất, đối tượng sử dụng, thời gian sử dụng, kiểu mốt sản phẩm, màu sắc, cấp hạng chất lượng...

*d. Bậc phân loại và mã hóa hàng hóa( ký mã hàng hóa)*

+ Bậc phân loại: Hệ thống phân loại hàng hóa thường bao gồm nhiều bậc, mỗi bậc được coi là một điểm dừng trong hệ thống phân loại khi chuyển từ dấu hiệu phân loại này sang dấu hiệu phân loại kế tiếp. Số lượng bậc phải có giới hạn hợp lý.mỗi bậc phân loại hàng hóa có tên gọi riêng phản ánh được vị trí, quy mô của tập hợp hàng hóa ở bậc đó và để phân biệt với các bậc khác.

Người ta thường dùng các tên để mô tả các bậc từ cao đến thấp như sau:

*Tổng thể hàng hóa tiêu dùng → ngành hàng ( và phân ngành) → Lớp (và phân lớp) → Nhóm (và phân nhóm) → Loại →* Loại hàng thường được đặt cho bậc cơ sở

+ Ký mã hóa hàng hóa là phương tiện phân loại bổ sung, làm cho hệ thống phân loại dễ nhận biết hơn, đảm bảo tiện lợi trong kinh doanh, trong tính toán thông tin. Có thể ký mã hóa hàng hóa bằng nhiều hệ thống số và chữ, kết hợp cả chữ và số.

Phổ biến nhất là ký mã hóa bằng hệ thống toàn số. Mỗi bậc phân loại có số lượng con số giống nhau. Mỗi tập hợp hàng hóa,mỗi đơn vị hàng hóa mang một con số riêng biệt. Tổng thể hàng hóa chia ra không quá 9 ngành, mỗi ngành chia ra không quá 9 phân ngành...cho đến mỗi nhóm hàng không quá 9 loại hàng. Sau bậc cơ sở mang tên loại hàng, cần chi tiết hóa qua một số bậc thấp hơn và mỗi bậc cũng theo giới hạn đó. Như vậy, hệ thống phân loại gồm n bậc và bậc 1 là khởi dầu thì số đơn vị hàng hóa ở bậc thấp nhất ( bậc n) sẽ là $K = 9^{n-1}$

## 2. Mã số, mã vạch của hàng hoá

### 2.1. Mã số

Mã số là một dãy con số dùng để phân định hàng hóa này với các hàng hóa khác

Mã số hàng hóa là con số duy nhất đặc trưng cho hàng hóa. Mỗi hàng hóa được nhận diện bởi một dãy số và mỗi dãy số chỉ tương ứng với 1 loại hàng hóa

| MÃ số EAN 13 | xxx | xxxxx | xxxx | x |
|---|---|---|---|---|
| | Mã quốc gia | Mã DN | Mã sản phẩm | mã số kiểm tra |

### 2.2. Mã vạch

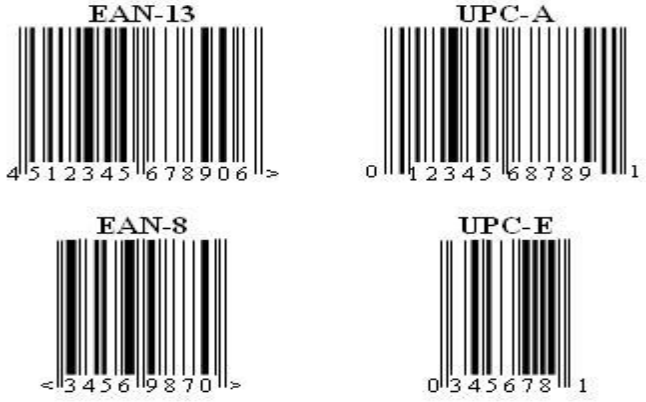
Mã vạch là thể hiện mã số dưới dạng các vạch và khoảng trống song song đặt xen kẽ với nhau. Như vậy bản chất của mã vạch chính là những mã số nhưng được thể hiện dưới dạng vạch và khoảng trống song song để máy quét có thể đọc được.

Mã số mã vạch gồm 2 phần: mã số và mã vạch

Có 2 hệ thống cơ bản:

+ Hệ thống UPC: sử dụng tại Hoa Kỳ và Canada.

+ Hệ thống EAN: sử dụng ở các nước còn lại như châu Âu, châu Á… có 2 loại ký hiệu con số: EAN-13 và EAN-8 .




*a.Mã vạch EAN*

- Mỗi con số thể hiện 2 vạch và 2 khoảng trống. Mỗi vạch hay khoảng trống có chiều rộng từ 1-4 modun, mỗi modun có chiều rộng tiêu chuẩn là 0,33 mm.
- Mã vạch EAN là mã đa chiều rộng, tức là mỗi vạch (khoảng trống) có thể có chiều rộng từ 1-4 modun.

* EAN-13

- Để đảm bảo tính thống nhất và tính đơn nhất của mã số, mã quốc gia do tổ chức mã số mã vạch quốc tế cấp cho các quốc gia thành viên. Việt Nam có mã quốc gia là 893

- Mã doanh nghiệp (mã M) do tổ chức mã số mã vạch vật phẩm cấp cho doanh nghiệp thành viên. Ở Việt Nam, mã M do EAN-VN cấp cho các doanh nghiệp thành viên của mình. Ví dụ công ty Thiên Long có mã là 50018

- Mã mặt hàng (mã I) do nhà sản xuất quy định cho hàng hóa của mình. Nhà sản xuất phải đảm bảo mỗi mặt hàng chỉ có 1 mã số. Ví dụ bút bi của công ty thiên long có mã là: 0034

- Số kiểm tra C là 1 con số được tính dựa theo 12 con số trước đó → kiểm tra việc ghi đúng những con số nói trên.

Số kiểm tra được xác định như sau:

- **Bước 1**: từ phải sang trái, cộng tất cả các con số ở **vị trí lẻ** ( trừ số kiểm tra C)
- **Bước 2**: nhân kết quả bước 1 với 3
- **Bước 3**: cộng các giá trị các con số còn lại
- **Bước 4**: cộng kết quả bước 2 với bước 3
- **Bước 5**: lấy **bội số của 10 lớn hơn và gần kết quả** của bước 4, trừ đi kết quả bước 4 thì ta được hệ số C

Ví dụ: ta có mã số: 8 **9** 3 **6** 0 **1** 4 **8** 2 **3** 3 **0** – C

B1: **0**+**3**+**8**+**1**+**6**+**9**=**27**

B2: **27**x3=**81**

B3: 3+2+4+0+3+8=**20**

B4: **81**+**20**=**101**

B5: 110-**101**= **9**

→ C=9 → mã EAN-13 hoàn chỉnh: 8936014823309

* EAN-8

Gồm 8 chữ số nguyên có cấu tạo như sau:

+Mã số quốc gia: gồm 3 chữ số đầu tiên (bên trái)

+ Mã số hàng hóa: gồm 4 chữ số tiếp theo

+ Mã số kiểm tra: gồm 1 chữ số cuối cùng → dùng cho sản phẩm kích thước nhỏ như thỏi son, chiếc bút bi…

*b. UPC*

- Mã sản phẩm chung (tiếng anh: *universal product code*) là các mã vạch được sử dụng rộng rãi tại Mỹ và Canada**.**
- Gồm 2 phần: phần mã vạch mà máy có thể đọc được và phần số mà con người có thể đọc được
- Số của UPC gồm 12 ký số, không bao gồm ký tự
- Ký số thứ 1: gọi là ký số hệ thống số.

Nó nằm trong phạm vi của 7 con số định rõ ý nghĩa và chủng loại của sản phẩm như sau:

5 - coupons: phiếu lĩnh hàng hóa

4 - dành cho người bán lẻ sử dụng

3 - thuốc và các mặt hàng có liên quan đến y tế

2 - các món hàng nặng tự nhiên như thịt và nông sản

0, 6, 7 - gán cho tất cả các mặt hàng khác nhau như là một phần nhận diện của nhà sản xuất

- Ký số cuối cùng: số kiểm tra, xác nhận tính chính xác của toàn bộ số UPC. Cách tính số kiểm tra tương tự như cách tính số kiểm tra EAN bổ sung thêm một số 0 vào trước chuỗi số của mã vạch UPC

### 2.3. Ứng dụng của mã số, mã vạch hàng hoá

+ Được ứng dụng rộng rãi trong hoạt động bán hàng, đặc biệt trong khâu bán lẻ hàng hóa, mỗi hàng hóa được ký hiệu bằng một mã số, mã vạch. Khi bán hàng, người tiêu dùng nhận biết xuất xứ  hàng hóa thông qua đọc mã số quốc gia. Nhân viên bán hàng dựa trên mã số,mã vạch trên hàng hóa để máy quét nhận dạng hàng hóa bán ra và tính tiền, các máy tính của các điểm bán hàng sẽ được kết nối mạng, mọi thông tin qua các máy tính tiền sẽ được chuyển đến máy của nhà quản lý... Thông qua đó nhà quản lý sẽ nắm bắt được nhu cầu, thị hiếu của khách hàng để điều chỉnh hoạt động mua hàng.

+ Xuất nhập hàng, vận chuyển và lưu kho là hoạt động không thể thiếu được trong kinh doanh thương mại. Mã số, mã vạch là công cụ được các nhà kinh doanh sử dụng nhiều trong nghiệp vụ xuất nhập, vận chuyển, lưu kho bãi thuận tiện, chính xác hơn, giảm chi phí.

## 3. Ghi nhãn hàng hoá

### 3.1. Khái niệm nhãn hàng hóa

Nhãn hàng hóa: là bản viết, bản in, bản vẽ, bản chụp của chữ, hình vẽ, hình ảnh được dán, in, đính, đúc, chạm, khắc trực tiếp trên hàng hóa, bao bì thương phẩm của hàng hóa hoặc trên các chất liệu khác được gắn trên hàng hóa, bao bì thương phẩm của hàng hóa.

**3.2. Mục đích ghi nhãn hàng hóa**

- Thể hiện nội dung cơ bản, cần thiết của hàng hóa để người tiêu dùng nhận biết, làm căn cứ lựa chọn, tiêu thụ và sử dụng.

- Để nhà sản xuất, kinh doanh quảng bá cho hàng hóa của mình và để các cơ quan chức năng thực hiện việc kiểm tra, kiểm soát.

**3.3. Yêu cầu trong nước và quốc tế về ghi nhãn hàng hóa**

+ *Hàng hóa phải được ghi nhãn*: Nghị định 89/2006/NĐ-CP của chính phủ về nhãn hàng hóa quy định tất cả các hàng hóa lưu thông trong nước và hàng hóa xuất nhập khẩu đều phải thực hiện ghi nhãn,ngoại trừ những hàng hóa không bắt buộc phải ghi nhãn như:

- Hàng hóa là thực phẩm tươi sống, thực phẩm chế biến không có bao bì và bán trực tiếp cho người tiêu dùng.

- Hàng hóa là nhiên liệu, nguyên liệu ( nông sản, thủy sản, khoáng sản), vật liệu xây dựng, phế liệu không có bao bì và bán trực tiếp theo thỏa thuận với người tiêu dùng.

Trường hợp hàng hóa thuộc lĩnh vực an ninh, quốc phòng, hàng hóa có chất phóng xạ, hàng hóa sử dụng trong trường hợp khẩn cấp nhằm khắc phục thiên tai, dịch bệnh; phương tiện giao thông đường sắt, đường thủy, đường không; hàng hóa do cơ quan nhà nước tịch thu đem bán đấu giá, thanh lí thì việc ghi nhãn được quy định riêng.

+ *Vị trí của nhãn hàng hóa*: được gắn trên hàng hóa, bao bì thương phẩm ở vị trí dễ quan sát, có thể nhận biết dễ dàng đầy đủ nội dung mà không tháo dời các chi tiết, các phần của hàng hóa.

Đối với hàng hóa không được hoặc không thể mở bao bì ngoài thì trên bao bì phải có nhãn và nhãn phải có đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật. Các nội dung bắt buộc khác không được thể hiện trên nhãn hàng thì phải ghi trong tài liệu kèm theo hàng hóa và trên nhãn hàng hóa phải chỉ ra nơi ghi các nội dung đó.

+ *Kích thước của nhãn hàng hóa*: Đảm bảo ghi đầy đủ các nội dung theo quy định của pháp luật và dễ nhận biết được bằng mắt thường.

+ *Màu sắc của chữ, ký hiệu và hình ảnh trên nhãn hàng hóa* phải rõ ràng, dễ nhận biết, chữ và số phải có màu tương phản với nền của nhãn hàng hóa.

+ *Ngôn ngữ trình bày hàng hóa*: Phải ghi bằng tiếng Việt, ngoại trừ một số nội dung được phép ghi bằng ngôn ngữ khác có gốc chữ Latinh.

**3.4. Nội dung ghi nhãn hàng hóa**

Nhãn hàng hóa bắt buộc phải thể hiện 3 nội dung

- Tên hàng hóa
- Tên và địa chỉ của tổ chức, các nhân chịu trách nhiệm về hàng hóa.
- Xuất xứ hàng hóa

  Ngoài 3 nội dung trên tùy theo tính chất của mỗi loại hàng hóa sẽ có thêm một số nội dung qui định bắt buộc bổ sung:

***Đối với thực phẩm thì nội dung bắt buộc ghi trên nhãn bao gồm***: định lượng; ngày sản xuất, hạn sử dụng; thành phần hoặc thành phần định lượng; thông tin, cảnh báo; hướng dẫn sử dụng, hướng dẫn bảo quản. Hay đối với thực phẩm bảo vệ sức khỏe cần phải ghi trên nhãn: định lượng, ngày sản xuất, hạn sử dụng, thành phần, thành phần định lượng hoặc giá trị dinh dưỡng; hướng dẫn sử dụng, hướng dẫn bảo quản; công bố, khuyến cáo về nguy cơ (nếu có); ghi cụm từ "Thực phẩm bảo vệ sức khỏe"; ghi cụm từ "Thực phẩm này không phải là thuốc, không có tác dụng thay thế thuốc chữa bệnh".

Hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam mà trên nhãn chưa thể hiện hoặc thể hiện chưa đủ những nội dung bắt buộc ghi bằng Tiếng Việt thì phải có nhãn phụ thể hiện những nội dung bắt buộc bằng tiếng Việt và giữ nguyên nhãn gốc của hàng hóa. Nội dung ghi bằng tiếng Việt phải tương ứng với nội dung ghi trên nhãn gốc.

***Ghi thành phần định lượng*** là ghi thành phần kèm định lượng của từng thành phần. Tùy theo tính chất, trạng thái hàng hóa, thành phần định lượng được ghi là khối lượng của thành phần đó có trong một đơn vị sản phẩm hoặc ghi theo một trong các tỷ lệ: Khối lượng với khối lượng; khối lượng với thể tích; thể tích với thể tích; phần trăm khối lượng; phần trăm thể tích.

Đối với thực phẩm phải ghi thành phần theo thứ tự từ cao đến thấp về khối lượng.

Nếu thành phần là chất phụ gia, phải ghi tên nhóm chất phụ gia, tên chất phụ gia hoặc mã số quốc tế INS (nếu có); trường hợp chất phụ gia là hương liệu, chất tạo ngọt, chất tạo màu thì phải ghi tên nhóm hương liệu, chất tạo ngọt, chất tạo màu, ghi tên chất (nếu có) và ghi thêm chất đó là chất "tự nhiên", "giống tự nhiên", "tổng hợp" hay "nhân tạo".

***Đối với thực phẩm ghi giá trị dinh dưỡng*** thì tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về hàng hóa thể hiện giá trị dinh dưỡng trên nhãn hàng hóa đảm bảo thể hiện khoảng giá trị dinh dưỡng tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan và tiêu chuẩn công bố áp dụng. Trường hợp thể hiện một giá trị cụ thể thì ghi giá trị trung bình của khoảng giá trị dinh dưỡng

## 4. Mặt hàng và cơ cấu mặt hàng

### 4.1. Mặt hàng

a. Khái niệm

Mặt hàng là một tập hợp hàng hóa được xác lập theo một dấu hiệu nào đó, trong đó luôn bao gồm nhiều tên hàng cụ thể khác nhau tùy theo qui mô và mức độ phức tạp của tập hợp các hàng hóa trong mặt hàng

b. Phân loại mặt hàng

*Căn cứ vào nơi tạo ra mặt hàng*

- Mặt hàng sản xuất: là mặt hàng do một đơn vị sản xuất tạo ra
- Mặt hàng thương mại: Là tập hợp các hàng hóa của đơn vị thương mại

Căn cứ vào mức độ quan trọng của mặt hàng

- Mặt hàng thiết yếu
- Mặt hàng thông thường

*Căn cứ vào tần suất tiêu dùng của mặt hàng*

- Mặt hàng mùa vụ
- Mặt hàng thường nhật

Căn cứ vào đặc điểm hình thức tổ chức kinh doanh có thể phân chia thành

- Mặt hàng chuyên doanh
- Mặt hàng tổng hợp

*Căn cứ vào xuất xứ của hàng hóa có thể chia thành*

- Hàng hóa nhập khẩu
- Hàng sản xuất trong nước

*Căn cứ vào mục đích sử dụng*

- Mặt hàng là nguyên vật liệu dùng cho đầu vào của quá trình sản xuất
- Mặt hàng tiêu dùng

### 4.2. Cơ cấu mặt hàng

*a. Khái niệm*

Cơ cấu mặt hàng là tổ chức nội tại của mặt hàng, về mặt định tính và định lượng. Nó chỉ ra trong mặt hàng đó có bao nhiêu chủng loại, kiểu dáng, kích cỡ và tương quan tỉ lệ giữa các tập hợp đó

*b. Cơ sở để hình thành cơ cấu mặt hàng hợp lý*

- Căn cứ vào nhu cầu của thị trường
- Căn cứ và trình độ tiêu chuẩn hóa hàng hóa
- Căn cứ vào khả năng của nền sản xuất và các điều kiện khai thác, tập trung nguồn hàng

- Xu thế phát triển của nền kinh tế và đời sống xã hội

## TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Khái niệm, mục đích, ý nghĩa phân loại hàng hóa
- Yêu cầu, nguyên tắc, tiêu thức bậc phân loại và mã hóa hàng hóa
- Mã số, mã vạch cuả hàng hoá
- Ghi nhãn hàng hoá
- Mặt hàng và cơ cấu mặt hàng

## CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Trình bày khái niệm, mục đích, ý nghĩa phân loại hàng hóa
Câu 2. Trình bày yêu cầu, nguyên tắc, tiêu thức phân loại hàng hóa.
Câu 3. Trình bày chức năng và nhiệm vụ của siêu thị.
Câu 4. Trình bày mã số, mã vạch hàng hóa.
Câu 5. Trình bày khái niệm, mục đích, nội dung ghi nhãn hàng hóa
Câu 6: Trình bày khái niệm mặt hàng, cơ cấu mặt hàng, phân loại hàng hóa

# CHƯƠNG 2
# CHẤT LƯỢNG HÀNG HÓA

## GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 2 là chương giới thiệu một số khái niệm cơ bản về chất lượng hàng hóa, yêu cầu về chất lượng hàng hóa và các đặc điểm, yêu cầu chất lượng hàng hóa đối với mỗi nhóm hàng, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa và biện pháp bảo quản hàng hóa để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

## MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Trình bày được một số khái niệm cơ bản về chất lượng hàng hóa;

- Trình bày yêu cầu chung đối với chất lượng hàng hóa

- Trình bày các chỉ tiêu chất lượng hàng hóa

- Trình bày đặc điểm, yêu cầu chất lượng của một số nhóm hàng

- Trình bày các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa, các yếu tố làm biến động chất lượng hàng hóa.

2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức vào thực tế công việc;

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được năng lực học tập tự giác, tích cực, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức môn học, có tinh thần trách nhiệm trong việc học nhằm vận dụng kiến thức, kỹ năng trong công tác sau này.

- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

## PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

**KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2**

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kĩ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

+ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

**NỘI DUNG**

# 1. Một số khái niệm cơ bản

## 1.1. Khái niệm chất lượng

Chất lượng sản phẩm là tổng thể các chỉ tiêu, những đặc trưng của sản phẩm thể hiện được sự thỏa mãn nhu cầu trong những điều kiện tiêu dùng xác định phù hợp với công dụng của sản phẩm (ISO 9000)

Chất lượng sản phẩm, hàng hóa là tổng thể những thuộc tính (những chỉ tiêu kỹ thuật, những đặc trưng) của chúng, được xác định bằng các thông số có thể đo được, so sánh được phù hợp với các điều kiện kỹ thuật hiện có, thể hiện khả năng đáp ứng nhu cầu của xã hội và của cá nhân trong những điều kiện sản xuất tiêu dùng xác định, phù hợp với công dụng của sản phẩm, hàng hóa (theo nghị định số 179/2004/NĐ-CP)

Chất lượng sản phẩm, hàng hóa là mức độ của các đặc tính của sản phẩm, hàng hóa đáp ứng yêu cầu trong tiêu chuẩn công bố áp dụng, quy chuẩn kỹ thuật tương ứng (theo Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngày 21 tháng 11 năm 2007)

## 1.2. Chỉ tiêu chất lượng hàng hoá

- Chỉ tiêu chất lượng: là đặc trưng định lượng, các tính chất cấu thành chất lượng hàng hóa (tính chất lý, hóa, sinh,…)
- Một chỉ tiêu chất lượng gồm 2 phần: Phần tên chỉ tiêu (phản ánh mặt định tính của chất lượng hàng hóa), phần giá trị chỉ tiêu (phản ánh phần định lượng của chất lượng hàng hóa).
- Đối với mỗi sản phẩm hàng hóa cụ thể thì mỗi một chỉ tiêu chất lượng mang một giá trị xác định mà người ta có thể đo đạc tính toán được và giá trị này có thể có thứ nguyên (có đơn vị đo) hoặc không có thứ nguyên

## 1.3. Hệ số quan trọng của chỉ tiêu

- Chỉ tiêu chất lượng tổng hợp:

$$\sum_{i=1}^{n} \text{mi} = 1$$

Trong đó:

n: số lượng các chỉ tiêu

mi: hệ số quan trọng của chỉ tiêu thứ i

- Xác định chất lượng hàng hóa

$$Q_{TH} = f(P_1, P_2, \ldots, P_n)$$

$Q_{TH}$ : biểu thị chất lượng tổng hợp của sản phẩm, hàng hóa

$P_i$ : biểu thị chất lượng của các chỉ tiêu thành phần i ( i=1,2,3…,n)

$$Q_{TH} = f(P_1, P_2, \ldots, P_n; M_1, M_2, \ldots, M_n)$$

$M_I$ : Trọng số của chỉ tiêu i

## 1.4. Hệ số mức chất lượng, chất lượng toàn phần, chất lượng tối ưu

a. Hệ số mức chất lượng (k)

Cho biết mức độ phù hợp của chất lượng với nhu cầum được xác định

$$k = \sum_{i=0}^{n} \frac{P_i}{P_{0i}} M_i$$

$M_i$ : Là hệ số quan trọng của chỉ tiêu thứ I, Với $\sum_{i=1}^{n} M_i = 1$

$P_{i:}$: Giá trị chỉ tiêu thứ i của sản phẩm

$P_{0i:}$: Giá trị chỉ tiêu thứ i của nhu cầu

N: Số lượng các chỉ tiêu

b. Hệ số mức chất lượng tổng hợp (K)

$$K = \frac{Q_{TH(SP)}}{Q_{TH(M)}} X100$$

K: Hệ số mức chất lượng tổng hợp %

$Q_{TH(SP)}$: Chất lượng tổng hợp của sản phẩm

$Q_{TH(M)}$ : Chất lượng tổng hợp của mẫu (hoặc của nhu cầu)

c. Trình độ chất lượng ($T_c$)

Biểu thị mối quan hệ giữa lượng nhu cầu mà hàng hóa có khả năng thỏa mãn so với chi phí để thỏa mãn nhu cầu

$$T_c = \frac{L_{nc}}{G_{nc}}$$

Với $G_{nc} = G_{sx} + G_{sd}$

$T_c$: Trình độ chất lượng

$L_{nc}$: Lượng nhu cầu mà hàng hóa có khả năng thỏa mãn

$G_{nc}$: Chi phí sản xuất, giá bán, giá mua vào

$G_{sd}$: Chi phí sử dụng

d. Chất lượng toàn phần ($T_c$)

Biểu thị mối quan hệ giữa lượng nhu cầu mà hàng hóa thực tế thỏa mãn với chi phí thực tế để thỏa mãn nhu cầu

$$T_c = \frac{L_{tt}}{G_{tt}}$$

$L_{tt}$: Lượng nhu cầu mà thực tế hàng hóa đã thỏa mãn

$G_{tt}$: Chi phí thực tế thỏa mãn nhu cầu

## 2. Yêu cầu chung đối với chất lượng hàng hóa

### 2.1. Yêu cầu chung đối với chất lượng hàng công nghiệp

- *Yêu cầu về chức năng, công dụng*: Mỗi sản phẩm hàng hóa đều có chức năng công dụng nhất định để phù hợp với nhu cầu cụ thể nào đó, ví vậy yêu cầu đặt ra là các sản phẩm hàng hóa phải đảm bảo hoàn thành được chức năng công dụng mà người ta định trước cho nó trong quá trình tiêu dụng.

- *Yêu cầu về độ bền và độ tin cậy*: tùy từng loại sản phẩm hàng hóa mà độ bền khác nhau về tính chất mức độ. Yêu cầu về độ bền đòi hỏi sản phẩm hàng hóa phải

đảm bảo vận hành sử dụng trong một khoảng thời gian nhất định (tuổi thọ của sản phẩm đó). Yêu cầu về độ tin cậy, chủ yếu áp dụng cho sản phẩm hàng hóa là thiết bị máy móc, đòi hỏi các thiết bị máy móc phải vận hành sử dụng một cách bình thường trong mộ khoảng thời gian nhất định mà không xảy ra những sự cố thông thường.

- *Yêu cầu về an toàn*: hàng hóa phải đảm bảo an toàn cho con người và môi trường trong quá trình sử dụng.

- *Yêu cầu về thuận tiện sử dụng*: hàng hóa phải tạo điều kiện để con người có thể khai thác được các lợi ích của nó. Hàng hóa, đặc biệt là các thiết bị máy móc càng thuận tiện thì hiệu suất sử dụng càng cao.

- *Yêu cầu về thẩm mỹ*: yêu cầu sản phẩm phải tạo được cảm xúc cho con người trong quá trình sử dụng. Mỗi sản phẩm hàng hóa cụ thể ngoài chức năng thông dụng nhằm thỏa mãn một nhu cầu cụ thể nào đó, còn phải góp phần đảm bảo tạo ra môi trường thẩm mỹ nói chung, có tác dụng giáo dục, định hướng thẩm mỹ cho người sử dụng. Thẩm mỹ của hàng hóa cung cấp giá trị tinh thần cho người sử dụng. Nhu cầu tiêu dùng càng cao thì yêu cầu về giá trị thẩm mỹ càng cao.

- *Yêu cầu về mặt kinh tế*: đây là yêu cầu mang tính tổng hợp, phản ánh mối quan hệ giữa chi phí tiêu dùng và hiệu quả thu được trong tiêu dùng. Do đó yêu cầu đặt ra là phải đảm bảo mối tương quan tỷ lệ hợp lý giữa chi phí bỏ ra và hiệu quả thu được.

### 2.2. Yêu cầu chung đối với chất lượng hàng thực phẩm

- *Yêu cầu về dinh dưỡng*: Yêu cầu về dinh dưỡng gồm yêu cầu về thành phần dinh dưỡng và yêu cầu về hàm lượng dinh dưỡng. thành phần dinh dưỡng của hàng thực phẩm rất khác nhau về tính chất và nó phụ thuộc bản chất hàng thực phẩm, việc nuôi trồng, chế biến và bảo quản thực phẩm. Yêu cầu hàng thực phẩm phải đủ về thành phần và phù hợp về hàm lượng dinh dưỡng.

- *Yêu cầu về cảm quan*: thể hiện qua những đặc trưng về màu sắc, mùi vị, trạng thái hình dạng thông qua những đặc trưng này phần nào người ta đánh giá chất lượng thực phẩm về mặt định tính.

- *Yêu cầu về vệ sinh, an toàn*: là yêu cầu quan trọng nhất đối với hàng thực phẩm vì nó liên quan trực tiếp đến sức khỏe tính mạng người sử dụng. WTO theo Hiệp định về hàng rào kỹ thuật trong thương mại( TBT) và Hiệp định về các biện pháp vệ sinh dịch tễ (SPS) cũng cho phép các nước được áp dụng các biện pháp cần thiết kiểm soát hàng thực phẩm nhập khẩu nhằm đảm bảo an toàn cho con người và môi trường. Đây là yêu cầu quan trọng đòi hỏi một quy trình kiểm soát chặt chẽ trong nhập khẩu hàng hóa, cụ thể phải có các giấy chứng nhận chất lượng, đáp ứng các yêu cầu ISO, HACCP…

## 3. Các chỉ tiêu chất lượng hàng hoá

### 3.1. Chỉ tiêu chức năng công dụng

Các chỉ tiêu đặc trưng cho việc hoàn thành các chức năng, công dụng chính của sản phẩm. Bao gồm một nhóm các chỉ tiêu cụ thể như:

+ Các chỉ tiêu đặc trưng mức độ hoàn thành về mặt lượng các chức năng, công dụng chính của sản phẩm, như chỉ tiêu: Số lượng vải khô giặt được trong một chu trình của máy giặt hoặc chỉ tiêu: lưu lượng gió của quạt điện

+ Các chỉ tiêu đặc trưng mức độ hoàn thành về mặt chất các chức năng, công dụng chính của sản phẩm, như chỉ tiêu khả năng giặt sạch của máy giặt, hoặc chỉ tiêu: Tốc độ dài của mút cánh quạt của quạt điện

- Các chỉ tiêu đặc trưng cho mức độ hoàn thành các chức năng bổ trợ của sản phẩm

- Các chỉ tiêu về độ bền chắc và độ tin cậy là các chỉ tiêu đặc trưng cho mức độ tin cậy và độ bền chắc của sản phẩm bao gồm các chỉ tiêu cụ thể như chỉ tiêu tuổi thọ của sản phẩm, chỉ tiêu về độ bền kéo đứt, độ bền uốn, độ bền nén, độ bền uốn gập, độ bền mầu của vải, độ cứng bề mặt, độ gia nhiệt của quạt điện…

- Các chỉ tiêu đặc trưng cho việc hoàn thiện trong thao tác, vận hành lắp đặt: chủ yếu dùng cho máy móc, đảm bảo nguyên tắc dễ lắp đặt khi sử dụng, dễ tháo lắp sau khi đã sử dụng và dễ dàng bảo trì, bảo dưỡng sản phẩm trong quá trình sử dụng

### 3.2. Chỉ tiêu Ecgonomic

Các chỉ tiêu ecgonomic đặc trưng cho mức độ thuận tiện sử dụng của sản phẩm trong mối quan hệ giữa sản phẩm- người sử dụng – môi trường sử dụng.

- Các chỉ tiêu về kích thước sản phẩm: Các kích thước của sản phẩm cần phù hợp với kích thước của con người, phù hợp với kích thước sản phẩm khác trong quần thể sử dụng, như vậy mới tạo điều kiện cho con người khai thác triệt để các lợi ích của sản phẩm và tạo nên sự hài hòa trong môi trường sử dụng. Ví dụ như kích thước của bàn, ghế ở phòng học phải phù hợp với kích thước của con người trong điều kiện ngồi học…

Các chỉ tiêu về đặc điểm của sản phẩm thể hiện sự phù hợp của sản phẩm với đặc điểm tâm sinh lý của con người trong quá trình sử dụng, như khối lượng của dụng cụ lao động cầm tay phải phù hợp với sức khỏe của con người, sự bố trí các thiết bị điều khiển trên ôtô, xe máy phù hợp với đặc điểm tâm, sinh lý của con người, thường tay phải điều khiển khéo léo hơn tay trái…

- Những chỉ tiêu đặc trưng về sự an toàn đối với người sử dụng: Các chỉ tiêu đặc trưng cho mức độ sản phẩm đảm bảo an toàn cho con người trong quá trình sử dụng. Tùy theo từng loại sản phẩm hàng hóa cụ thể mà người ta nhấn mạnh đến khía cạnh an toàn nào đó. Đối với hàng công nghiệp là các chỉ tiêu an toàn về điện, an toàn hóa học, an toàn sinh học, an toàn điện, an toàn sinh học, an toàn về nhiệt…

Đối với hàng thực phẩm, đó là chỉ tiêu về vệ sinh an toàn sử dụng. Đây là chỉ tiêu an toàn quan trọng nhất thường được xem xét và kiểm tra rất kỹ.

### 3.3. Chỉ tiêu thẩm mỹ

Đây là nhóm chỉ tiêu rất khó định lượng cụ thể và thường người ta không có những quy định chi tiết về nhóm chỉ tiêu này và nó có thể thường xuyên thay đổi

- Về mặt hình dạng của sản phẩm: thể hiện giá trị thẩm mỹ của sản phẩm

- Kết cấu và bố cục của sản phẩm: đẹp nhưng phải tiện trong sử dụng

- Các trang trí sản phẩm: vật liệu trang trí sản phẩm: vật liệu dùng để trang trí, họa tiết trang trí, phương pháp trang trí. Cách trang trí sản phẩm được thực hiện theo

nguyên tắc những phần nào được coi là tích cực phải thể hiện hết, phần nào tiêu cực phải tìm cách che lấp, ẩn dấu chúng

- Màu sắc phối màu: có tác dụng tăng, tuy nhiên nó còn liên quan đến tính chất sử dụng của sản phẩm. Ví dụ, tủ lạnh thường sơn màu sáng

Những đặc trưng này nói chung không có đơn vị đo mà chỉ có thể cảm nhận được thông qua các giác quan.

### 3.4. Chỉ tiêu kinh tế - xã hội

Các chỉ tiêu về kinh tế và xã hội của chất lượng hàng hóa được thể hiện thông qua hiệu suất sử dụng và được đánh giá thông qua giá bán (đánh giá thông qua chỉ tiêu giá thành)

Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng thường áp dụng cho máy móc, chẳng hạn hiệu suất sử dụng của quạt: ($m^3$/phút) x W và mức tiêu hao năng lượng, nhiên liệu, chi phí để bảo dưỡng, sửa chữa...

## 4. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng của một số nhóm hàng

### 4.1. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hàng may mặc

Hàng may mặc là sản phẩm của các DN sản xuất và kinh doanh hàng may mặc. Sản phẩm may mặc được hình thành nên từ các nguyên liệu khác nhau như vải, len, dạ…cùng với các phụ kiện khác như chỉ khâu, khuy, khóa, nhãn, mác thông qua các công đoạn dệt, cắt, may, khâu tạo thành nhiều sản phẩm quần, áo, khăn, mũ và các loại sản phẩm khác,

Hàng dệt được tạo ra từ các nguyên liệu như bông, sợi thông qua các công đoạn sản xuất tạo ra nguyên liệu đầu vào cho các doanh nghiệp may như vải, len, dạ. Các doanh nghiệp sản xuất hàng dệt và may là các doanh nghiệp bổ trợ nhau trong quá trình sản xuất. Trong thực tế, sản phẩm dệt – may là hai loại sản phẩm riêng biệt có những đối tượng phục vụ khác nhau. Vì vậy, hàng may mặc là những mặt hàng như quần, áo, khăn các loại và phụ kiện đi kèm với quần áo được tạo ra sau quá trình sản xuất từ các chất liệu khác nhau như vải, len, dạ trong các doanh nghiệp sản xuất hàng may mặc

Để đánh giá chất lượng hàng dệt may thông qua một số chỉ tiêu kỹ thuật, chất lượng sau:

- Mức giới hạn về hàm lượng formaldehyt
- Mức giới hạn về hàm lượng các amin thơm chuyển hóa từ thuốc nhuộm azo
- Màu sắc và chất liệu vải
- Kích thước của sản phẩm
- Chất lượng đường chỉ may
- Chất lượng khoá kéo
- Độ co giãn của sản phẩm
- Vị trí cúc áo

### 4.2. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hàng giày dép

a. Nguyên liệu dùng trong sản xuất giày dép

Nguyên liệu dùng trong sản xuất giày dép thường là: da thuộc, vải, cao su và các loại nhựa hóa học

Da thuộc hay còn gọi là da thật: được tạo thành từ da sống nguyên liệu qua quá trình thuộc da

Các loại nhựa hóa học chủ yếu là nhựa PVC dùng để sản xuất các loại dép và ủng các loại

Nhựa polyuretan để sản xuất đế giày. Nhựa polyamit dùng làm gót giày và một số loại nhựa khác

Cao su: Có hai loại là cao su thiên nhiên và cao su tổng hợp. Trong công nghiệp sản xuất giày dép thường được sử dụng cao su thiên nhiên đã được lưu hóa để sản xuất đế giày dép hoặc sản xuất vải giày thể thao

b. Yêu cầu chất lượng đối với giày dép

- Nhóm chỉ tiêu ecgonomic: nhóm chỉ tiêu đảm bảo cho bàn chân được hoạt động bình thường khi sử dụng dày
- Nhóm chỉ tiêu thẩm mỹ: bao gồm các đặc trưng về hình dáng, kiểu cách, phong cách, mốt, màu sắc trang trí của giầy
- Nhóm chỉ tiêu vệ sinh: là nhóm chỉ tiêu quan trọng đáp ứng những điều kiện sinh hoạt của con người
- Nhóm chỉ tiêu về độ bền: nhóm chỉ tiêu này chủ yếu xác định độ bền cơ lý của giày dép, như độ bền kéo đứt, bền uốn, độ cứng bề mặt...

**4.3. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với đồ gỗ**

a.Nguyên liệu dùng để sản xuất hàng đồ gỗ

Nguyên liệu chính để sản xuất là các loại gỗ. Thích hợp nhất là các loại gỗ thuộc nhóm I và các loại gỗ sắc hồng thuộc nhóm IV

Gỗ là vật liệu thiên nhiên được sử dụng khác rộng rãi trong xây dưng và trong sinh hoạt vì những ưu điểm cơ bản: nhẹ , có cường độ khá cao; cách âm, cách nhiệt và cách điện tốt; dễ gia công (cưa, xẻ, bào, khoan…), vân gỗ có giá trị mỹ thuật cao

b. Phân loại hàng đồ gỗ

Phân loại theo phẩm cấp hàng đồ gỗ: Nhóm hàng đồ gỗ không nhiều về tên hàng, kích cỡ nhưng khác phức tạp vì mỗi sản phẩm có giá trị riêng. Có thể phân thành 4 cấp

- Đồ gỗ cao cấp: là các sản phẩm có giá trị cao, kiểu mốt đẹp, nguyên liệu tốt, kỹ thuật sản xuất tinh xảo
- Đồ gỗ trung cấp: là loại sản phẩm có kiểu dáng đẹp, có giá trị trang trí nội thất, nguyên liệu được lựa chọn và kỹ thuật sản xuất tốt
- Đồ sơ cấp và đồ thường: là loại sản phẩm thông dụng được sản xuất hàng loạt

Hàng sản phẩm gỗ, nguyên liệu gỗ xuất, nhập khẩu thường được chia làm các nhóm sau

- Sản phẩm gỗ hoàn chỉnh
- Sản phẩm gỗ mỹ nghệ

c. Yêu cầu và chỉ tiêu chất lượng hàng đồ gỗ

- Yêu cầu về công dụng: sản phẩm phải có công dụng cụ thể được thể hiện qua kích thước, hình dáng phù hợp với đối tượng sử dụng và môi trường đồ vật, trong đó đồ gỗ là nền tảng

- Yêu cầu về thẩm mỹ: tính thẩm mỹ của đồ gỗ được thể hiện thông qua kiểu dáng, vật liệu được sử dụng, cách trang trí…

-Yêu cầu về độ bền: Đồ gỗ là loại sản phẩm được sử dụng dài ngày, do đó độ bền chắc của sản phẩm phải đảm bảo, sản phẩm phải có tuổi thọ thích hợp.

- Yêu cầu về vệ sinh: đối với sản phẩm đồ gỗ thể hiện ở hai mặt là đồ gỗ phải ít bám bụi, dễ lau chùi và không được gây độc hại đến con người sử dụng.

- Yêu cầu về kinh tế: đồ gỗ là loại sản phẩm có giá trị cao, tần suất mua sắm ít, do vậy phải có giá cả hợp lý để người tiêu dùng có thể chấp nhận được.

**4.4. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hàng thực phẩm**

### 4.4.1. Khái quát chung về thực phẩm

a. Đặc tính chung của hàng thực phẩm

Hầu hết các loại thực phẩm đều chứa những chất hữu cơ và những chất béo vô cơ với hàm lượng và tỷ lệ khác nhau. Hàm lượng các chất hữu cơ và vô cơ trong các loại thực phẩm không đồng nhất

Thành phần hóa học của hàng thực phẩm không những quyết định giá trị dinh dưỡng, giá trị sinh lý mà còn liên quan đến những biến đổi xảy ra ở hàng thực phẩm trong thời gian chế biến, vận chuyển và bảo quản

Người ta chia hàng thực phẩm ra làm 2 nhóm lớn là

- Hàng thực phẩm tươi sống như: thịt cá, rau, quả, trứng, sữa tươi… Hàng thực phẩm tươi sống trong thành phần của chúng chưa nhiều nước (60-70%)

- Hàng thực phẩm công nghệ như: bánh, kẹo, đường, chè, thịt, cá hộp,… là những mặt hàng thu được qua một quá trình chế biến phức tạp. Hàng thực phẩm công nghệ trong thành phần của chúng chứa rất ít nước. Ví dụ: chè ≤ 7.5% bánh quy từ 2-4%...

b. Thành phần hóa học của hàng thực phẩm

+ Nước là hợp chất phổ biến nhất và chiếm khối lượng chủ yếu trong cơ thể sinh vật. Hàm lượng nước trong các loại thực phẩm rất khác nhau. Căn cứ vào hàm lượng nước, thực phẩm chia làm 3 loại

- Loại thực phẩm chứa nhiều nước: quả tươi, rau tươi, cá, sữa, đồ uống
- Loại thực phẩm chứa hàm lượng nước trung bình: hạt, bột khô, quả khô
- Loại thực phẩm chứa ít nước: đường, dầu ăn mỡ

Theo hoạt độ của nước (là tỷ số áp lực hơi nước trên thực phẩm và áp lực hơi nước trên nước nguyên chất ở cùng nhiệt độ), thực phẩm chia làm 3 nhóm:

- Thực phẩm tươi sống chứa nhiều nước, hoạt độ của nước 0.95-2 đó là các loại hoa quả tươi, nước quả, sữa, thịt, cá
- Thực phẩm chế biến hoạt độ của nước 0.9-0.95 thực phẩm có hàm lượng nước trung bình

- Thực phẩm có hoạt độ của nước dưới 0.9: bơ, phomát, lạp sường xông khói, rau quả khô, gạo bột…

+ Hàng thực phẩm luôn chứa các chất khoáng, chúng tồn tại ở dạng muối của các axit hữu cơ, axit vô cơ và trong các thành phần các chất hữu cơ phân tử lớn. Khi nung đốt thực phẩm ở nhiệt độ cao (600-800$^0$C) chất khoáng tồn tại ở dạng tro

+ Các nguyên tố đa lượng có hàm lượng trên 1mg% bao gồm: K, Na, Ca, P, Cl, Fe.

Các nguyên tố vi lượng có hàng lương dưới 1mg% bao gồm: I, F, Cu, Zn, As, Br, Al, Cr, Ni, Co

Các nguyên tố siêu vi lượng có hàm lượng trung bình microgam% bao gồm: Sn, Pb, Hg.

+ Gluxit là hợp chất hữu cơ phổ biến nhất, chiếm 90% chất khô của thực vật. Trong cơ thể người và động vật, gluxit chiếm khoảng 2% chất khô. Gluxit là nguồn năng lượng chủ yếu của cơ thể người ( năng lượng 4,1Kcal/g). Gluxit được chia làm 2 nhóm là monosaccarit và polysaccarit.

+ Lipit là những este của axit béo với rượu cao phân tử, bao gồm chất béo, photphatit, sáp sterit. Chất béo là lipit chủ yếu trong thực phẩm, có vai trò to lớn đối với cơ thể người như cung cấp năng lượng, tham gia vào thành phần các mô, điều hòa sự trao đổi chất của tế bào, hòa tan các vitamin A,D,E,K.

+ Protein

+ Các vitamin

### 4.4.2. Hàng thực phẩm tươi sống

Đặc điểm hàng thực phẩm tươi sống

Thịt bao gồm: thịt lợn, thịt bò, thịt gia cầm, … được tách ra từ các mô của gia súc, gia cầm. Các mô của thịt theo giá trị dinh dưỡng bao gồm: mô cơ mô mỡ, mô liên kết, mô xương, mô máu. Hàm lượng các mô và tính chất của chúng phu thuộc vào loài, giống, giới tính và mức độ béo của con vật

Thành phần hóa học của thịt động vật bao gồm: nước, lipit, protein, chất khoáng, vitamin, gluxit, chất chứa nitơ không phải là protein

Sản phẩm phu của gia súc gia cầm chủ yếu là các cơ quan nội tạng. Ngoài ra trong công nghiệp thịt các sản phẩm phụ như: đầu, đuôi, phần dưới của chi,…cũng được xếp vào sản phẩm phụ

Rau tươi là thực phẩm được chế biến cùng với các loại thực phẩm khác, tạo nên khẩu phần ăn hàng ngày. Rau tươi thường là cây trồng ngắn hạn, thu hoạch một hoặc nhiều lần trong năm

Căc cứ vào đặc điểm sinh học của các bộ phận dùng làm thực phẩm, thương phẩm học chia các loại rau tươi ra làm hai nhóm lớn: rau dinh dưỡng và rau ăn quả

- Rau dinh dưỡng: bộ phận làm thực phẩm của nhóm rau dinh dưỡng là rễ, thân lá và hoa hoặc phần biến dạng của chúng
- Quả tươi là loại thực phẩm bổ sung cho các loại thực phẩm chính. Quả được hình thành từ bầu hoa và các bộ phận khác của hoa

Căn cứ vào cấu tạo bầu hoa, quả được chia thành 3 loại: quả đơn(chỉ có một là mầm hay có nhiều noãn gắn liền với nhau: chanh, cam, xoài…) , quả kép (hình thành từ bầu hoa có nhiều lá noãn riêng biệt: quả mâm xôi, dâu tây…) và quả phức (dừa, sung, vả…)

### 4.4.3. Hàng thực phẩm công nghệ

*a. Sản phẩm từ thịt cá*

+*Thịt ướp muối* là thịt được xử lý qua quá trình bằng muối ăn và duy trì sau đó một thời gian nhất định để muối phân bố đều vào thịt. Thịt hoàn thành các quá trình tự phân, làm xuất hiện các tính chất cần thiết và có lợi cho các sản phẩm chế biến như mùi, vị, màu sắc, trạng thái mềm mại, đồng thời nhắm ngăn chặn hư hỏng thịt do vi sinh vật gây ra

+*Xúc xích* được sản xuất từ nguyên liệu chính là: thịt lợn, thịt bò, thị trâu, Nguyên liệu phụ gồm: bột (khoai tây, ngô, mỳ, gạo…) sữa, bơ, trứng, đường và các gia vị khác như tỏi, hạt tiêu, húng lìu, ớt

Xúc xích có chất lượng tốt cần đạt các chỉ tiêu sau: bề ngoài màng vỏ khô, rắn, đàn hồi, không có nầm mốc bao phủ, màng dính sát với thịt băm . Mùi vị đặc trưng cho từng loại sản phẩm, không có vị chua hoặc khác thường

+*Lạp sường* được sản xuất từ nguyên liệu bao gồm thịt nạc, mỡ phần, muối, đường kính, diêu tiêu, rượu trắng, sáng sáu…

Yêu cầu chất lượng lạp sườn

- Các chỉ tiêu cảm quan: trạng thái bề ngoài chắc những không rắn, không nhũn, không phình hơi, không có nấm mốc, vết cắt thịt màu đỏ tươi đến đỏ thẫm, mỡ màu trắng nhạt cho đến đỏ hồng. Mùi vị thơm ngon đặc trưng
- Các chỉ tiêu lý hóa: hàm lượng amoniac tối đa không quá 45mg/100g sản phẩm. Độ axit không quá 100. Độ ẩm trung bình 20-30g/100g sản phẩm. Hàm lượng muối 3-5%

+*Cá khô* là loại thực phẩm có hàm lượng nước thấp do đã trải qua một quá trình làm giảm lượng nước tự do trong cơ thể. Cá khô được chế biến bằng 2 phương pháp: làm khô tự nhiên và làm khô nhân tạo

Yêu cầu chất lượng đối với mặt hàng cá khô:

- Cá có màu vàng nhạt đồng đều, đối với cá thu, cá trích có mầu nầu đen
- Thịt cá dai, rắn chắc, không bị mủn mục
- Hàm lượng muối tinh 220-240g/kg hàm lượng nước 300-350g/kg. hàm lượng cát sạn 1,5-3 g/kg
- Đáp ứng các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định

*b. Các sản phẩm chế biến từ đường, sữa*

- Các sản phẩm chế biến từ sữa.

+*Sữa đặc* là sản phẩm được chế biến từ sữa tươi bằng phương pháp cô đặc để tách một phần lớn nước ra khỏi nguyên liệu

Yêu cầu chất lượng của sữa đặc: sản phẩm có màu vàng kem đồng đều trong toàn hộp, min, thơm tự nhiên, vị ngọt đậm của saccaroza, không có mùi vị lạ. Hàm lượng nước không quá 26.5% Hàm lượng chất khô không ít hơn 73.5% trong đó chất

béo không ít hơn 8.5%. Đường saccaroza không ít hơn 43.5%. Độ axit không quá $48^0$T

+*Bơ* là sản phẩm được sản xuất từ mỡ sữa. Yêu cầu chất lượng: màu sắc vàng kem, đồng đều trong toàn khối. Trạng thái toàn khối bơ rắn chắc, mịn không chảy nhão, bề mặt nhát cắt mịn, không có lỗ khí. Mùi thơm đặc trưng không có mùi ôi khét hoặc mùi lạ.

- Đường

Đường bao gồm nhiều loại, dựa vào hình thức sản phẩm: ( đường tinh chế, đường cát, đường bột, đường phèn).

Thành phần chủ yếu của các loại đường là saccaroza ( $C_{11}H_{22}O_{11}$). Các loại đường khác nhau thì hàm lượng saccaroza cũng khác nhau do mức độ tinh khiết của dung dịch kết tinh, độ tinh khiết càng cao thì hàm lượng saccaroza kết tinh càng lớn.

Đặc trưng của một số loại đường chủ yếu:

+ Đường kính: được sản xuất từ mía hoặc củ cải đường, được sản xuất nhờ hệ thống thiết bị máy móc hiện đại, không thể sản xuất thủ công. Đường kính có hàm lượng saccaroza từ 99,6 – 99,8%.

Về cảm quan: đường kính có tinh thể đồng nhất về kích thước, có bề mặt rõ, trắng, óng ánh, khô rời, không vón cục. Vị đường cũng như dung dịch của chúng phải ngọt thanh không có mùi, vị lạ, Đường kính phải tan trong nước hoàn toàn, tạo dung dịch trong suốt.

+ Đường tinh chế: được sản xuất từ nguyên liệu thường là đường kính, đôi khi dùng đường bổi nên có chất lượng cao hơn đường kính ( hàm lượng saccaroza 99,9%). Các chỉ tiêu cảm quan của đường tinh chế: không có mùi, vị ngọt thanh ( kể cả vị của dung dịch), dung dịch đường phải trong suốt. Đường tinh chế được phép có màu xanh da trời nhạt ( do màu thuốc nhuộm untramarin $Na_3Al_3Si_2O_{12}$ thường cho vào khoảng 0,003%). Hình dạng bề ngoài đường miếng phải nguyên vẹn, cấu tạo từ các tinh thể không có vết bẩn, có khối lượng và kích thước đồng đều đúng tiêu chuẩn.

- Bánh, kẹo

Bánh, kẹo là thực phẩm công nghệ ngọt được chế biến từ một lượng đường lớn và một loạt các nguyên liệu khác nhau phụ thuộc vào đặc điểm riêng của từng loại bánh kẹo.

Bánh kẹo gồm nhiều loại khác nhau, thành phần của đa số bánh kẹo gồm saccaroza, tinh bột, ngoài ra còn chứa một số thành phần khác như glucoza, maltoza, lipit, protein, chất khoáng, các loại axit thực phẩm, chất thơm, chất màu…

Nguyên liệu sản xuất bánh kẹo gồm: đường, bột mỳ, sữa, bơ, trứng, mứt, dầu thực vật, mỡ, chất tạo bọt, chất thơm, chất màu, chất tạo nhũ tương…

***c. Rượu***

Rượu là mặt hàng dùng để uống, nó có tác dụng kích thích hệ thần kinh trung ương, hệ tuần hoàn, hệ hô hấp, hệ tiêu hóa. Rượu được sử dụng vào nhiều lĩnh vực của nền kinh tế. Trong công nghiệp thực phẩm dùng để pha chế các loại rượu màu, làm hương liệu cho bánh kẹo, làm dấm. Trong công nghiệp hóa chất dùng làm dung

môi sản xuất những mặt hàng đồ nhựa, keo dán, sơn cách điện. Trong công nghiệp quốc phòng dùng để sản xuất thuốc đạn. Trong y dược dùng làm thuốc sát trùng, pha chế thuốc. Trong ngành xăng dầu dùng làm nhiên liệu ( xăng)…

Mặt hàng rượu rất phong phú và đa dạng nhưng nhìn chung dựa vào màu sắc thì được chia ra làm 2 loại chính là rượu trắng và rượu màu (rượu mùi).

+ ***Rượu trắng***: Được sản xuất từ các nguyên liệu giàu tinh bột, đường lên men và chưng cất, thành phần chủ yếu là $C_2H_5OH$. Hiện nay có 2 phương pháp để sản xuất là phương pháp tổng hợp và lên men.

- Phương pháp tổng hợp đi từ khí $C_2H_2$, khí dầu mỏ… được dùng làm nguyên liệu cho công nghiệp hóa chất do chứa tạp chất độc.
- Phương pháp lên men được sử dụng rộng rãi để sản xuất rượu etylic dùng cho công nghiệp rượu trắng. Nguyên liệu để sản xuất rượu etylic bao gồm nước, nguyên liệu chứa tinh bột như ngô, gạo, khoai, sắn, nguyên liệu chứa rỉ đường…
- Yêu cầu của rượu trắng: là chất lỏng trong suốt, không có vẩn đục và tạp chất lạ. Không có màu, có mùi vị đặc trưng của rượu trắng, không có mùi vị lạ, phải đảm bảo chỉ tiêu về nồng độ cồn, hàm lượng axit, hàm lượng andehit, este…

+ ***Rượu mùi***: Được sản xuất từ các loại dịch quả qua giai đoạn lên men hoặc bằng cách pha chế. Hiện tại có 2 loại rượu mùi tùy theo cách sản xuất là:

- Rượu mùi pha chế: là loại rượu được pha chế từ cồn etylic thực phẩm với các phụ gia như đường kính trắng, axit xitric, este thơm và chất màu thực phẩm.
- Rượu mùi lên men: là loại rượu được sản xuất bằng cách lên men các loại dịch quả khác nhau. Tùy thuộc vào loại quả dùng để sản xuất mà chúng mang hương vị đặc trưng của từng loại quả đó. Do vậy, thành phần hóa học của rượu mùi lên men ngoài cồn etylic còn có các hợp chất hữu cơ như vitamin A,B,C, pectin, đường ( glucoza, fructoza, glactoza), axit hữu cơ, tanin, chất màu, các hợp chất nito.
- Yêu cầu cầu của rượu mùi: tùy theo rượu mùi lên men hay pha chế mà có yêu cầu riêng và các chỉ tiêu cảm quan, lý hoá.

+ ***Bia***: Là loại đồ uống giải khát có cồn rất được ưa chuộng. Bia có độ cồn etylic vừa phải ( 3- $5^0$), ngoài ra còn chứa các chất có giá trị dinh dưỡng (đường, protein, các vitamin) và khí $CO_2$.

Nguyên liệu sản xuất bia là Malt và hoa houblon. Malt (đại mạch đã nảy mầm) là một trong những nguyên liệu chính để sản xuất bia, Malt cung cấp chất bột và hệ enzim đường hóa (amilaza) để chuyển tinh bột của Malt cũng như nguyên liệu có bột khác (như gạo tốt) thay một phần malt thành đường. Hoa houblon là loại nguyên liệu đặc biệt để sản xuất bia. Nhờ hoa mà bia có hương vị đặc trưng khác với các loại nước uống khác, đồng thời trong hoa còn có các chất khác tác dụng sát trùng làm tăng độ bền bảo quản của bia, các chất có hoạt tính bề mặt giúp cho bia có độ bền bọt cao. Chất đắng trong hoa tạo cho bia có vị đắng đặc biệt dễ chịu, đồng thời là chất tạo bọt, giúp bia bảo quản được lâu. Tinh dầu của hoa tạo cho bia có mùi thơm đặc trưng. Ngoài chất đắng, tinh dầu trong hoa còn có chất chát tanin, giúp cho quá trình lắng trong bia, tạo cho bia có vị hơi đắng, hơi chát dễ chịu.

Yêu câu chất lượng của bia: trong suốt, không có cặn, thơm ngon đại mạch, không có mùi chua, mùi mốc, ngon đậm, biểu hiện rõ vị của hoa houblon, đắng dịu và không có vị chua. Khi rót bia phải có nhiều bọt. Bia đóng chai phải được thanh trùng, bảo quản nơi khô ráo, thoáng mát, nhiệt độ không quá cao, không có ánh sáng trực tiếp chiếu vào. Tốt nhất là bảo quản ở nhiệt độ $2 – 4^0C$.

**4.5. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với hóa chất dân dụng**

*a. Xà phòng*

Xà phòng là một loại chất tẩy rửa với thành phần chính là muối natri và kali của các axit béo tự nhiên, axit tổng hợp, nhựa và axit naphtenic. Các loại muối này hòa tan trong nước và có tác dụng tẩy bẩn. Nó được chế tạo bằng cách cho dầu mỡ tác dụng với kiềm theo phương trình tổng quát sau

$R – COOH + NaOH \rightarrow R – COONa + H_2O$

Xà phòng có công thức cấu tạo chung là

Trong đó R là nhóm không có cực còn gọi là nhóm gét nước, nhóm COONa là nhóm có cực hay còn gọi là nhóm ưa nước, nó quyết định tính tẩy bẩn của xà phòng

Các loại dầu mỡ để sản xuất xà phòng bao gồm: dầu dừa, dầu cám, dầu cọ, dầu sở, mỡ bò,…

* Các chỉ tiêu chất lượng của xà phòng

- Chỉ tiêu cảm quan như xác định trạng thái của xà phòng, màu sắc, mùi, độ cứng, mức độ đồng nhất của xà phòng
- Hàm lượng axit béo là chỉ tiêu có hệ số quan trọng hàng đầu. Hàm lượng axit béo quyết định năng lực tẩy bẩn của xà phòng cao hay thấp. Hàm lượng axit béo được biệu thị bằng % gọi là chỉ số phẩm chất
- Hàm lượng kiềm tự do: là lượng kiềm dư còn lại trong xà phòng do không phản ứng hết trong phản ứng xà phòng hóa. Hàm lượng kiềm dư không được quá cao vì nếu vậy nó sẽ có tác động xấu đến da tay. Để tạo được xà phòng trung tính người ta quy định hàm lượng kiềm tự do không vượt quá 0.50% (pH= 9-10)
- Hàm lượng Natriclorua (NaCl) là chất phụ gia ít có tác dụng đến năng lực tẩy bẩn của xà phòng
- Thể tích cột bọt: chỉ tiêu này liên quan đến đặc tính sử dụng của xà phòng, đến tâm lý người tiêu dung. Thể thích cột bọt đóng vai trò như chất chỉ thị cho sự góp mặt của hàng lượng axit béo đã được xà phòng hóa, giúp cho quá trình tẩy bẩn của xà phòng được dễ dàng hơn. Cùng một loại dầu mỡ, hàm lượng axit béo tăng lên thì khả năng tạo bọt của xà phòng lớn, khối lượng phân tử dầu mỡ tăng thì khả năng tạo bọt của xà phòng giảm đi

*b. Chất tẩy rửa tổng hợp*

Cũng có công dụng như xà phòng với các thành phần tích cực cơ bản có tác dụng tẩy bẩn là các chất hoạt động bề mặt cũng như xà phòng, chất hoạt động bề mặt là chất phân cực bao gồm nhóm ưa nước và nhóm gét nước

*Các mặt hàng chất tẩy rửa:

Các loại xà phòng theo hình thức sản xuất ra được chia ra ở các thể: rắn, lỏng, bột, nhão

Theo tính chất sử dụng các loại xà phòng được chia ra thành:

+ Xà phòng giặt

+ Xà phòng thơm

+ Bột giặt, kem giặt đây là các chất tẩy rửa tổng hợp, trong thành phần thường bao gồm:

- Chất hoạt động bề mặt: tạo nên khả năng tẩy bẩn của sản phẩm
- Soda ($Na_2CO_3$): khả năng thủy phân các chất bẩn có nguồn gốc dầu mỡ, với các trường hợp không xút, soda còn làm nhiệm vụ trung hòa
- Tripoliphotphat (Natri Tripoliphotphat $Na_3P_3O_{10}$: Chất này làm tăng tính tẩy rửa, đồng thời làm mềm nước cứng do tác dụng với các ion caxi và magie năng không cho chúng tác dụng với chất hoạt động bề mặt tạo vẩn đen bám lên mặt vải
- Sunfat natri ($Na_2SO_4$): là chất điện ly mạnh có tác dụng trở tẩy, đồng thời là chất độn chính giúp tạo hạt và hạ giá thành sản phẩm
- Thủy tinh lỏng (tên hóa học là silicat natri $Na_2SiO_3$: Có tác dụng thủy phân dầu mỡ làm tăng tính tẩy rửa của bột giặt, làm ổn định bọt, tăng độ bền và độ nở của hạt, làm cho hạt xốp và cứng
- CMC tên đầy đủ là Cacbonxylmetylxenluloza hoặc solicacbonxyl natri xenluloza (SCMC) R-CHOCH-COONa: loại chất này có tác dụng làm tăng hiệu quả tẩy rửa, giúp chất tẩy rửa ngấm sâu vào vật cần giặt và không giúp cho chất bẩn bám trở lại vật cần giặt
- Borat ($Na_2B_4O_7$) có tác dụng diệt khuẩn và nấm, chống mùi hôi
- Peroborat($Na_3BO_3.4H_2O$) có tác dụng tảy trắng vật giặt
- Các chất kích trắng quang học và các chất có tác dụng làm bóng màu sợi vải sau khi giặt nhờ khả năng hấp thụ tia cực tím và phát ra ánh sáng có bước song dài hơn
- Chất thơm
- Chất màu

Nhóm này còn kem đánh răng, dầu gội đầu

### 4.6. Đặc điểm, yêu cầu chất lượng đối với Hàng đồ điện gia dụng

Hàng điện gia dụng bao gồm: nhóm hàng điện và các loại máy dân dụng trang bị trong gia đình. Do được dùng để trang bị trong nhà ở nên mặt hàng điện gia dụng có những đặc điểm cơ bản sau:

- Nếu là các thiết bị sử dụng điện thì dùng dòng điện xoay chiều một pha có điện áp 220V hoặc 110V với cường độ dòng điện không quá 10A và với thiết bị nung nóng không quá 20A
- Loại hàng này phải có cấu tạo đơn giản, gọn nhẹ, dễ sử dụng. Nó không đòi hỏi người sử dụng phải có trình độ cao hoặc được huấn luyện kỹ, không đòi hỏi các điều kiện chăm sóc đặc biệt, thường có các bộ phận điều chỉnh hoặc làm việc tự động

- Đòi hỏi độ an toàn cao, không gây ô nhiễm môi trường, đặc biệt là độ an toàn về điện

Tùy theo công dụng của từng loại sản phẩm mà sản phẩm điện gia dụng có những yêu cầu chất lượng khác nhau. Nhưng nói chung chúng bao gồm các yêu cầu chung như sau và đặc trưng qua nhóm chỉ tiêu chất lượng

- Các chỉ tiêu chức năng: thể hiện khả năng làm việc của thiết bị
- Các chỉ tiêu sử dụng: thể hiện mức độ làm việc của thiết bị, như các chỉ tiêu về lưu lượng gió của quạt, khả năng tẩy bẩn và vắt khô của máy giặt…
- Nhóm chỉ tiêu về độ bền chắc và độ tin cậy của sản phẩm: được thể hiện qua tuổi thọ của thiết bị, số lần hư hong trong một đơn vị thời gian
- Chỉ tiêu vệ sinh thể hiện ở chỗ trong quá trình sử dụng dùng máy ở trạng thái làm việc hay không làm việc đều không ảnh hưởng xấu đến sức khỏe con người cả về tâm lý lẫn tình cảm: Khi làm việc máy không có tiếng ồn quá mức, không thải ra các chất độc hại cho sức khỏe con người hoặc làm ô nhiễm môi trường
- Chỉ tiêu an toàn: yêu cầu vỏ máy phải được cách điện tốt, các núm điều khiển phải dễ thao tác, được bố trí hợp lý, có kỹ hiệu rõ ràng dễ hiểu tránh nhầm lẫn
- Chỉ tiêu thẩm mỹ: phải đảm bảo tính hài hòa trong không gian về hình khối, màu sắc, kích thước… phù hợp với môi trường đồ vật quanh nó và con người
- Các chỉ tiêu về điện: đây là các chỉ tiêu về công suất, điện áp, dòng định mức, tần số của dòng điện, loại động cơ, tốc độ vòng quay…

## 5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa

### 5.1. Thiết kế sản phẩm

Sản phẩm trước khi đưa vào sản xuất đều phải trải qua quá trình thiết kế. Ảnh hưởng của thiết kế đến chất lượng hàng hóa nhiều hay ít tùy thuộc vào từng loại sản phẩm cụ thể.

Ảnh hưởng của thiết kế đến chất lượng hàng hóa thể hiện qua một số khía cạnh sau:

- Là quá trình tạo ra bố cục sản phẩm hài hòa, hợp lý vậy ảnh hưởng đến tính năng sử dụng
- Tạo cơ sở cho việc sử dụng nguyên vật liệu một cách tiết kiệm và hợp lý, từ đó có thể khai thác phát huy được những ưu điểm và hạn chế những nhược điểm của từng loại hàng hóa và đây là cơ sở cho việc ứng dụng công nghệ tiên tiến vào trong quá trình sản xuất.

Yêu cầu đối với thiết kế là:

- Khi thiết kế sản phẩm phải căn cứ vào công dụng của nó
- Dựa vào hệ thống tiêu chuẩn để thiết kế
- Dựa vào các sản phẩm tiên tiến đang lưu thông trên thị trường trong nước và thế giới

### 5.2. Nguyên vật liệu

Mỗi loại nguyên vật liệu có những tính chất, chất lượng xác định được quyết định bởi thành phần hóa học và cấu trúc vật chất khác nhau. Việc sử dụng các loại

nguyên liệu khác nhau trong sản xuất hàng hóa sẽ tạo ra những sản phẩm có chất lượng không giống nhau. Do đó yếu tố nguyên vật liệu là yếu tố rất quan trọng quyết định tới chất lượng của sản phẩm.

Yêu cầu đối với nguyên vật liệu

- Sử dụng đúng loại nguyên vật liệu, nếu có thay thế phải có tính năng tương đương nhau
- Sử dụng tối ưu nguyên vật liệu: Sử dụng đúng nguyên vật liệu cho từng bộ phận sản phẩm
- Sử dụng tiết kiệm nguyên vật liệu để làm sao cho chi phí nguyên vật liệu trên một đơn vị sản phẩm là thấp nhất
- Sử dụng các nguyên vật liệu mới bao giờ cũng có các tính năng nổi trội, chi phí thấp

### 5.3. Quá trình sản xuất

Quá trình sản xuất ảnh hưởng quyết định đến chất lượng sản phẩm.

Quá trình sản xuất sản phẩm được thực hiện theo hai phương pháp

- Sản phẩm làm bằng phương pháp thủ công: theo phương pháp này yếu tố quyết định là tay nghề người thợ
- Sản phẩm được sản xuất hàng loạt trên dây chuyền tự động thì yếu tố quyết định là công nghệ và thiết bị

### 5.4. Yếu tố con người (tổ chức)

Yếu tố con người hay còn gọi yếu tố tổ chức ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng sản phẩm hàng hóa, bởi vì với một cơ cấu tổ chức hợp lý có tác dụng giảm chi phí trung gian (chi phí quản lý), phát huy được từng năng lực sở trường của từng thành viên trong bộ máy và tạo tiền đề cho việc phân phối kết quả lao động hợp lý, công bằng. Do đó, trong từng doanh nghiệp khác nhau thì ảnh hưởng của các nhân tố trên đến chất lượng sản phẩm hàng hóa là rất khác nhau

## 6. Các yếu tố làm biến động chất lượng hàng hoá và biện pháp chăm sóc bảo quản hàng hoá

### 6.1. Các yếu tố làm biến động chất lượng hàng hoá

a. Các yếu tố tự nhiên

*- Độ ẩm*

Độ ẩm chính là lượng hơi nước có trong không khí. Độ ẩm có tác động rất lớn tới chất lượng hàng hóa: khi độ ẩm trong không khí thay đổi thì một số loại hàng hóa cũng thay đổi theo, đặc biệt là hàng nông sản, hàng phi thực phẩm được làm từ các sản phẩm có nguồn gốc hữu cơ thiên nhiên.

*- Nhiệt độ*

Ở môi trường nhiệt độ cao ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa như sau:

Làm cho tất cả mọi vật bị tăng về mặt kích thước, dẫn đến sự sai lệch, đặc biệt là hàng kim loại như thanh rowle nhiệt trong bàn là, nồi cơm điện, đối với hàng hóa ở dạng lỏng khi thể tích tăng có thể phá vỡ bao bì.

Làm cho quá trình ăn mòn kim loại xảy ra nhanh hơn, phản ứng hóa học tăng.

Môi trường nhiệt độ cao kết hợp với độ ẩm cao thích hợp cho một số vi sinh vật phát triển, gây hại cho hàng thực phẩm

Làm cho điện trở cách điện giảm, liên quan đến thiết bị điện, điện tử hoạt động không bình thường.

Ở môi trường nhiệt độ thấp ít tác hại hơn, sự chênh lệch giữa nhiệt độ cao nhất và thấp nhất trong một ngày càng lớn thì tác hại càng lớn.

*- Không khí*

Trong không khí chứa rất nhiều các bụi bẩn, các khí lạ làm tác động biến đổi chất lượng hàng hóa.

*- Ánh sáng*

Khi bị chiếu sáng do hiện tượng hấp thụ nhiệt thì tất cả mọi vật thể tích đều tăng lên, mức độ hấp thụ nhiệt phụ thuộc vào bản chất vật liệu, màu sắc, trạng thái bề mặt ( thô, ráp hấp thụ mạnh hơn trơn nhẵn).

Dưới tác dụng ánh sáng chiếu vào sẽ làm biến đổi chất lượng hàng hóa, thể hiện qua việc vải bị phai màu, nhựa bị lão hóa, nhất là đối với hàng dược phẩm, mỹ phẩm thì tác động làm giảm chất lượng càng lớn.

b. Yếu tố vi sinh vật: Yếu tố vi sinh vật bao gồm các loại nấm mốc, vi khuẩn, một số loại côn trùng. Đây là những loại vi sinh vật ở dạng sống và có thể di chuyển đến những nơi môi trường thích hợp cho sự phát triển của nó

- Dưới tác động của những loại vi sinh vật như nấm, mốc các sản phẩm hàng hóa sẽ bị phân hủy, thay đổi những chất cơ bản ( đặc biệt với hàng nông sản, thực phẩm, vật liệu làm từ các loại nguyên liệu có nguồn gốc từ hữu cơ thiên nhiên)
- Nhóm tác nhân này gây ra hậu quả làm cho hàng hóa bị giảm về chất lượng nhanh chóng, dẫn đến hàng hóa không sử dụng được.

c. Yếu tố thời gian: thời gian sẽ khiến cho hàng hóa đều có sự biến động cụ thể:

- Đối với hàng thực phẩm: thời gian sẽ gây ra hao mòn hữu hình: tính chất, thành phần của hàng thực phẩm sẽ bị thay đổi.
- Đối với hàng phi thực phẩm: thời gian gây ra hao mòn vô hình: lạc hậu về mẫu mã, kiểu dáng, tính năng, tác dụng…

d. Yếu tố về con người: Trong quá trình lưu thông, tiêu dùng các loại sản phẩm hàng hóa luôn chịu tác động của con người dưới nhiều hình thức cụ thể khác nhau và những tác động này không đảm bảo tuân thủ theo những quy định nhất định sẽ gây ra những biến động về chất lượng hàng hóa, thậm chí phá hủy sản phẩm hàng hóa.

## 6.2. Các biện pháp chăm sóc, bảo quản hàng hoá

a. Yêu cầu chung

Chăm sóc bảo quản hàng hóa phải đảm bảo nguyên tắc khoa học, nguyên tắc kinh tế và nguyên tắc liên tục

- Nguyên tắc khoa học: phải căn cứ vào đặc điểm, tính chất cụ thể từng loại hàng hóa mà người ta đưa ra những biện pháp chăm sóc bảo quản thích hợp.

- Nguyên tắc kinh tế: phải căn cứ vào mức độ quan trọng cũng như giá trị của sản phẩm, hàng hóa đó mà người ta bỏ ra những khoản chi phí thích hợp để thực hiện công tác chăm sóc bảo quản.
- Nguyên tắc liên tục: chăm sóc bảo quản hàng hóa phải tiến hành thường xuyên, liên tục.

b. Các biên pháp cụ thể

- *Hướng 1:* Tìm cách cải thiên môi trường gây hai thành môi trường ít gây hại hơn, tìm cách không chế nhiệt độ, độ ẩm hoặc thành phần không khí hoặc sử dụng một số loại hóa chất làm chậm quá trình nào đó.

Hướng chăm sóc bảo quản này hiệu quả bảo quản tương đối cao, chi phí hợp lý nhưng bị giưới hạn bởi một không gian nhất định như phòng, kho…

Phương pháp cụ thể của hướng này:

Xây dựng kho tàng thiết kế chuyên biệt riêng cho loại hàng hóa đó; sử dụng máy móc để điều chỉnh nhiệt độ, độ ẩm; sử dụng một số loại hóa chất.

- *Hướng 2*: Tìm cách cách ly sản phẩm với môi trường gây hại bằng một lớp màng bảo vệ (lớp phủ). Có thể là lớp phủ bằng kim loại hoặc lớp phủ phi kim loại hoặc lớp phủ hóa học

Hướng bảo quản này làm tăng giá trị thẩm mỹ sản phẩm, đồng thời đây là cách bảo quản có hiệu quả cao và tiết kiệm chi phí và có thể sử dụng ở mọi nơi.

- *Hướng 3*: Tìm cách cải thiện bản thân những tính chất của sản phẩm hàng hóa để nó có khả năng tự chống chịu được những môi trường gây hại bên ngoài.

Hướng chăm sóc bảo quản này có hiệu quả bảo quản cao, chi phí hợp lý nhưng có nhược điểm chỉ sử dụng được cho một số loại vật liệu và sản phẩm hàng hóa.

## TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Một số khái niệm cơ bản
- Yêu cầu chung đối với chất lượng hàng hóa
- Các chỉ tiêu chất lượng hàng hoá
- Đặc điểm, yêu cầu chất lượng của một số nhóm hàng
- Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa
- Các yếu tố làm biến động chất lượng hàng hoá và biện pháp chăm sóc bảo quản hàng hoá

# CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Hãy trình bày chỉ tiêu chất lượng hàng hóa

Câu 2. Hãy trình bày yêu cầu chung đối với chất lượng hàng công nghiệp

Câu 3. Hãy trình bày yêu cầu chung đối với chất lượng hàng thực phẩm

Câu 3. Hãy nêu các chỉ tiêu chất lượng hàng hóa

Câu 4. Trình bày đặc điểm, yêu cầu chất lượng của một số nhóm hàng

Câu 5. Trình bày các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa

Câu 6. Trình bày các yếu tố làm biến động chất lượng hàng hoá và biện pháp chăm sóc bảo quản hàng hoá

# CHƯƠNG 3
# KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG HÀNG HÓA

## GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 3 là chương giới thiệu các nội dung kiểm tra và đánh giá chất lượng hàng hóa để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

## MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

Trình bày và hiểu được : khái niệm về kiểm tra chất lượng hàng hóa, các hình thức kiểm tra chất lượng hàng hóa, các phương pháp kiểm tra và đánh giá chất lượng hàng hóa.

2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức vào thực tế công việc;

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được năng lực học tập tự giác, tích cực, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức môn học, có tinh thần trách nhiệm trong việc học nhằm vận dụng kiến thức, kỹ năng trong công tác sau này.
- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

## PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 3) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 3 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

## KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kĩ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

+ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

**NỘI DUNG:**

# 1. Kiểm tra chất lượng hàng hóa

## 1.1. Khái niệm và các hình thức kiểm tra chất lượng hàng hoá

*1.1.1.Khái niệm*

Kiểm tra chất lượng là hoạt động theo dõi, đo lường, thu thập thông tin về chất lượng nhằm đánh giá tình hình thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ kế hoạch chất lượng đã đề ra trong mọi quá trình, mọi hoạt động và các kết quả thực hiện các chỉ tiêu chất lượng trong thực tế so với các yêu cầu tiêu chuẩn đã đặt ra.

*1.1.2. Các hình thức kiểm tra chất lượng*

Để triển khai các hoạt động kiểm tra chất lượng, người ta sử dụng nhiều hình thức khác nhau. Mỗi hình thức kiểm tra chất lượng đều khai thác, ứng dụng rộng rãi các kỹ thuật thống kê. Có hai hình thức kiểm tra chất lượng được sử dụng phổ biến là *kiểm tra toàn bộ* và *kiểm tra chọn mẫu*. Lựa chọn hình thức kiểm tra nào cho thích hợp, có hiệu quả đều phải căn cứ vào đối tượng, mục đích kiểm tra và yêu cầu chất lượng dưới dạng thuộc tính hay biến số.

*Trong kiểm tra toàn bộ,* người ta tiến hành kiểm tra tất cả mọi sản phẩm, một 100% sản phẩm được kiểm tra, đánh giá theo các chỉ tiêu chất lượng quy định. Hình thức này chỉ áp dụng cho những sản phẩm giá trị lớn, quý hiếm, những lô hàng nhỏ trong trường hợp kiểm tra không phá hủy đối với các quá trình hoạt động có nguy hiểm đến tính mạng con người, thì kiểm tra toàn bộ là yêu cầu bắt buộc. Lượng thông tin thu được từ kiểm tra toàn bộ nhiều hơn, đầy đủ hơn, giúp cho những kết luận có cơ sở khoa học lớn. Tuy nhiên, hình thức kiểm tra này khá tốn kém và không phải lúc nào kiểm tra toàn bộ cũng tốt hơn các hình thức kiểm tra khác. Trong thực tế đôi khi kiểm tra toàn bộ vẫn bỏ sót nhiều sản phẩm không đạt tiêu chuẩn chất lượng.

*Trong kiểm tra đại diện hay kiểm tra chọn mẫu*, người ta chỉ tiến hành kiểm tra một lượng sản phẩm được gọi là mẫu rút ra từ lô sản phẩm. Nhưng kết quả kiểm tra mẫu được sử dụng để xác định khả năng chấp nhận hay bác bỏ một lô sản phẩm căn cứ vào tổng thể mẫu ngẫu nhiên.

Việc áp dụng đúng đắn kiểm tra chọn mẫu sẽ cho phép giảm số lượng sản phẩm phải kiểm tra, thời gian, chi phí và hạn chế được các lỗi sai trong quá trình kiểm tra, lặp đi lặp lại những thao tác. Hoạt động kiểm tra tiến hành nhanh gọn, cho kết quả sớm, tạo cơ sở cho việc đưa ra các quyết định khắc phục nhanh kịp thời những sai hỏng. Đây là hình thức kiểm tra tích kiệm

và được áp dụng phổ biến nhất trong thực tế. Tuy nhiên, phải kiểm tra chọn mẫu có lượng thông tin thu được ít hơn nên đòi hỏi thông tin phải chính xác. Một điểm quan trọng của kiểm tra chọn mẫu là luôn gắn với rủi ro trong việc chấp nhận hoặc bác bỏ lô sản phẩm. Hơn nữa kiểm tra chọn mẫu chỉ có kết quả tin cậy, chấp nhận được khi mẫu đại diện được cho chất lượng của lô sản phẩm , đảm bảo đúng quy trình lấy mẫu và quá trình kiểm tra không được có sai sót.

*Trình tự của các bước kiểm tra chất lượng*

*Bước 1: Xác định đối tượng kiểm tra chất lượng*. Bước đầu tiên cần xác định là kiểm tra caí gì? Đối tượng của kiểm tra có thể là các quy trình, các hoạt động, các yếu tố nguyên vật liệu đầu vào, bán thành phẩm hoặc sản phẩm cuối cùng.

*Bước 2: Xác định mục tiêu kiểm tra*. Đây là khâu rất quan trọng nhằm xác định kiểm tra phục vụ mục đích gì. Mục tiêu có thể là đánh giá chất lượng của sản phẩm hoặc các quá trình hoạt động hoặc chất lượng sản phẩm thiết kế... Tùy thuộc đối tượng và yêu cầu thực tế thực hiện các nhiệm vụ sản xuất kinh doanh trong từng giai đoạn để xác định mục đích kiểm tra cho thích hợp.

*Bước 3: Quyết định các chỉ tiêu chất lượng cần kiểm tra*. Mục tiêu kiểm tra chỉ nói lên đích cuối cùng cần đạt được trong hoạt động kiểm tra mà chưa nói lên được để đạt được mục đích đó cần kiểm tra những chỉ tiêu chất lượng nào. Đối với sản phẩm, những chỉ tiêu phản ánh các thuộc tính chất lượng đựoc sử dụng bao gồm các nhóm chỉ tiêu về khả năng thực hiện sản phẩm, thời gian sử dụng, mức độ an toàn trong sử dụng, thẩm mỹ, các chỉ tiêu công thái học và các chỉ tiêu kinh tế phản ánh hiệu quả sản xuất, sử dụng sản phẩm như chi phí sản xuất, giá cả, chi phí sử dụng...

*Bước 4: Chọn phương pháp kiểm tra*. Dựa vào đặc điểm riêng biệt của các chỉ tiêu chất lượng cần kiểm tra để lựa chọn phương pháp kiểm tra thchs hợp. Chẳng hạn, các chỉ tiêu công nghệ phản ánh phần cứng của sản phẩm có thể sử dụng phương pháp phòng thí nghiệm hoặc chuyên viên, các chỉ tiêu phản ánh phần mềm của sản phẩm hoặc các hoạt động quản lý thường dùng phương pháp định tính.

*Bước 5: Chọn hình thức kiểm tra*. Như trên đã trình bày có thể lựa chọn hình thức kiểm tra toàn bộ hoặc hình thức kiểm tra chọn mẫu. Hình thức kiểm tra được lựa chọn có liên quan rất chặt chẽ đến dặc điểm và khối lượng các đối tượng cần kiểm tra.

*Bước 6: Phương án kiểm tra*. Những trường hợp kiểm tra chọn mẫu, việc lựa chọn phương án kiểm tra rất quan trọng. Phương án kiểm tra phụ thuộc rất lớn vào tính chất của các chỉ tiêu chất lượng phản ánh các thuộc tính đo được trên thang liên tục hay biến số phản ánh các thuộc tính chất lượng đứt đoạn của số liệu thu thập được. Bằng phương pháp đếm, người ta chia làm hai loại phương án kiểm tra chất lượng theo thuộc tính liên tục hay theo biến số.

*Bước 7: Chọn mẫu*. Một lượng sản phẩm rút ra từ lô sản phẩm để kiểm tra đại diện gọi là mẫu. Độ lớn của mẫu phụ thuộc vào độ lớn của các lô hàng và yêu cầu đặt ra trong hoạt động kiểm tra chất lượng sản phẩm.

*Bước 8: Tiến hành kiểm tra*: Sử dụng các phương tiện cần thiết để kiểm tra đánh giá mức độ đạt được của các chỉ tiêu chất lượng so sánh với các chỉ tiêu chất lượng đề ra hoặc các yêu cầu trong các hợp đồng kinh tế.

*Bước 9: Đưa ra các kết luận về các kết quả kiểm tra*, đánh giá chất lượng của các quá trình, các hoạt động hoặc lô sản phẩm.

## 1.2. Các phương pháp kiểm tra chất lượng

Có nhiều phương pháp xác định chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Mỗi phương pháp có những ưu điểm và hạn chế riêng. Tùy thuộc vào mục đích và những yêu cầu kiểm tra, người ta lựa chọn áp dụng các phương pháp khác nhau.

*a. Phương pháp kiểm tra bằng cảm quan*

Đây là phương pháp kiểm tra đánh giá định tính tình hình thực hiện các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm. Người ta sử dụng con người như một phương tiện cơ bản để đánh giá kiểm tra chất lượng sản phẩm, thông qua sự cảm nhận của các cơ quan cảm giác về các thuộc tính chất lượng của sản phẩm để đưa ra những kết luận về tình hình thực hiện các chỉ tiêu chất lượng. Phương pháp này được sử dụng rộng rãi trong kiểm tra các chỉ tiêu khó lượng hóa như màu sắc, hương vị, độ thích thú... Để phản ánh mức độ chất lượng đạt được, người ta thường dùng cách cho điểm đối với từng chỉ tiêu chất lượng. Do khả năng nhận biết, phân biệt các cơ quan

cảm giác có những hạn chế nhất định nên người ta thường lập ra các hệ thống thang điểm khác nhau như:

- Thang điểm sắp xếp theo thứ tự

- Thang điểm phân khoảng theo các khoảng bằng nhau tương ứng với sự nhận biết của cơ quan cảm giác.

- Thang điểm tỷ lệ chia theo các tỷ số bằng nhau.

Phương pháp cảm quan đơn giản, cho kết quả nhanh, tiết kiệm thời gian và các nguồn lực, vật chất trong công tác kiểm tra. Nó rất thích hợp trong trường hợp kiểm tra các chỉ tiêu phần mềm của sản phẩm và các chỉ tiêu có tính tâm lý khó lượng hóa. Phương pháp cảm quan cũng được dùng rộng rãi trong kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ và các hoạt động quản lý trong các doanh nghiệp. Phương pháp này phụ thuộc lớn vào trình độ chuyên môn, kiến thức, khả năng, kinh nghiệm, thói quen và trạng thái, tinh thần của nhân viên kiểm tra. Kết quả kiểm tra mang tính chủ quan, do đó kết quả thường có độ chính xác không cao. Để khắc phục nhược điểm này, người ta thành lập hội đồng kiểm tra hoặc kết hợp một số máy móc, phương tiện để nâng cao sự cảm nhận của các cơ quan cảm giác.

*b. Phương pháp thí nghiệm*

Phương pháp này được tiến hành trong các phòng thí nghiệm với những thiết bị máy móc chuyên dùng và kết quả thu được là những số liệu dưới dạng những quan hệ về số lượng rõ ràng. Nó được áp dụng chủ yếu đối với các thuộc tính chất lượng công nghệ có đơn vị đo phần cứng của sản phẩm. Phương pháp này được áp dụng rộng rãi trong trường hợp các chỉ tiêu kinh tế - kỹ thuật của sản phẩm cũng chính là các thông số chỉ tiêu đó. Ví dụ như công suất, động cơ, tốc độ gió, hàm lượng gió, độ mài mòn của sản phẩm...Phương pháp phòng thí nghiệm có thể thực hiện bằng cách đo trực tiếp hoặc phân tích thành phàn lý hóa, sinh hóa của sản phẩm.

Phương pháp đo sử dụng các phương tiện đo để thu thập thông tin về một chỉ tiêu chất lượng nào đó, so sánh với tiêu chuẩn hoặc vật mẫu để xác định mức chất lượng đạt được của sản phẩm. Ví dụ: đo bề dày của các tấm kim loại sản xuất ra hay đo độ ẩm của một loại sản phẩm, so sánh với tiêu chuẩn để biết được tình hình của quá trình sản xuất.

Phương pháp phân tích hóa lý nhằm xác định thành phần hóa học, hàm lượng các chất, tính chất hóa học của sản phẩm theo các đơn vị đo xác định. Chẳng hạn, xét nghiệm phân tích các chất hóa học, hàm lượng chì và các tạp chất khác có trong dầu ăn.

Kết quả của phương pháp này phản ánh một cách khách quan, chính xác tình hình thực hiện các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm. Tuy nhiên, phương pháp phòng thí nghiệm đòi hỏi phải có các phương tiên kỹ thuật kiểm tra hiện đại, chính xác, vốn đầu tư trang bị lớn và chi phí kiểm tra cao. Kết quả kiểm tra phụ thuộc rất lớn vào trình độ kỹ thuật của các phương tiện kiểm tra, đánh giá chất lượng.Đối với một số chỉ tiêu chất lượng có tính chất tâm lý như thẩm mỹ, màu sắc, mùi vị, sự thích thú lại khó áp dụng. Vì vậy, để đảm bảo độ chính xác của các kết quả kiểm tra chất lượng, người ta thường sử dụng kết hợp các phương pháp thí nghiệm và cảm quan.

*c. Phương pháp chuyên viên*

Dựa vào các kết quả thu được từ phương pháp thí nghiệm và cảm quan kinh nghiệm, người ta tiến hành thành lập hội đồng chuyên gia đánh giá, cho điểm từng thuộc tính và chỉ tiêu chất lượng, phân cấp hạng sản phẩm. Đây là phương pháp hỗn hợp được sử dụng khá phổ biến trên thế giới. Phương pháp chuyên viên tiến hành theo hai cách là phương pháp Delphy và Paterne. Trong phương pháp Delphy, các chuyên gia không trực tiếp trao đổi với nhau mà các ý kiến đánh giá được trả lời qua các phiếu điều tra đã được soạn thảo sẵn còn phương pháp Paterne là phương pháp trong đó các chuyên gia trao đổi trực tiếp với nhau để đi đến nhất trí về mực độ đạt được các chỉ tiêu chất lượng. Phương pháp chuyên viên được thực hiện qua hàng loạt các bước được lặp đi lặp lại nhằm đảm bảo tính chính xác của kiểm tra. Cả hai phương pháp trên đều có những mặt tích cực và hạn chế nhất định, cần được sử dụng một cách linh hoạt, phù hợp với từng trường hợp cụ thể. Thực tế cho thấy cho thấy phương pháp chuyên viên được tổ chức tốt sẽ đem lại kết quả chính xác trong kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm. Vì vậy, nó được sử dụng khá rộng rãi hiện nay. Phương pháp này đã khai thác được kiến thức, trình độ và kinh nghiệm của các chuyên gia am hiểu sâu về chất lượng từng loại sản phẩm, tuy nhiên nó vẫn mang tính chủ quan, phụ thuộc vào kinh nghiệm, độ nhạy cảm và khả năng của các chuyên gia, chi phí lớn và tốn kém thời gian.

Ngoài ra, đối với một số sản phẩm, người ta còn sử dụng phương pháp dùng thử sản phẩm, qua đó xác định rõ mức độ chất lượng đạt được.

## 2. Đánh giá chất lượng hàng hoá

### 2.1. Khái niệm

Đánh giá chất lượng trong tiếng Anh là Quality Evaluation. *Đánh giá, lượng hoá chất lượng* sản phẩm là việc xác định, xem xét một cách hệ thống mức độ mà một sản phẩm hoặc một đối tượng có khả năng thoả mãn các nhu cầu qui định. *(Theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 8402:1999 về Quản lí chất lượng và đảm bảo chất lượng)*

### 2.2. Các phương pháp đánh giá chất lượng hàng hóa

### Các phương pháp đánh giá chất lượng

*a. Phương pháp phòng thí nghiệm*

Phương pháp này được sử dụng trong trường hợp các chỉ tiêu kinh tế, kĩ thuật cơ bản… cũng đồng thời là các thông số cần đánh giá (công suất động cơ, tốc độ quạt gió, độ mài mòn, tỉ giá, lãi suất, lợi nhuận…).

*b. Phương pháp cảm quan*

- Phương pháp cảm quan là phương pháp đánh giá dựa trên việc sử dụng các thông tin thu được qua sự cảm nhận của các cơ quan thụ cảm của con người khi tiếp xúc, tiêu dùng sản phẩm như: thị giác, thính giác, khứu giác, xúc giác và vị giác, sự cảm nhận về thái độ khách hàng, những tín hiệu thị trường.

*c. Phương pháp xã hội học*

Phương pháp xã hội học: Đánh giá chất lượng thông qua thu thập thông tin và xử lí ý kiến khách hàng.

*d. Phương pháp chuyên viên*

Cơ sở khoa học của phương pháp này là dựa trên các kết quả của các phương pháp thí nghiệm, phương pháp cảm quan, tổng hợp, xử lí và phân tích ý kiến giám định của các chuyên viên rồi tiến hành cho điểm.

*e. Phương pháp chỉ số chất lượng*

- Hệ số chất lượng ($K_a$)
- Mức chất lượng ($M_q$)
- Trình độ chất lượng của sản phẩm ($T_c$)
- Chất lượng toàn phần của sản phẩm ($Q_t$)
- Hệ số hiệu suất sử dụng sản phẩm ($H_{sp}$)
- Hệ số độ tin cậy của sản phẩm ($K_đ$)
- Hệ số sẵn sàng của sản phẩm ($K_s$)

*f. Phương pháp phân hạng sản phẩm ($K_{ph}$)*

Trong sản xuất và tiêu dùng, ngoài yếu tố chất lượng cao, người ta còn rất quan tâm đến tính đồng đều về chất lượng sản phẩm, tính ổn định trong qui trình sản xuất.

Để theo dõi và kiểm soát chỉ tiêu này, người ta đưa ra một chỉ tiêu là hệ số phân hạng ($K_{ph}$) và hệ số phân hạng thực tế ($K_{tt}$) của sản phẩm.

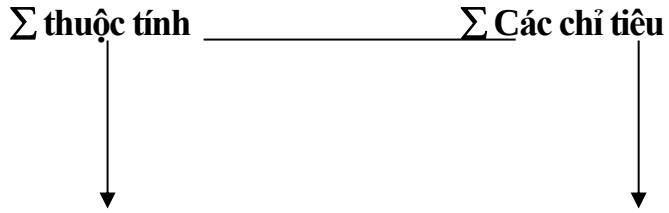
Qua việc xác đinh Kph, ta có thể đánh giá được về chất lượng, cũng như trình độ quản lí, điều hành của một tổ chức.

## 2.3. Đánh giá một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm

*a.Hệ số chất lượng ($K_a$)*

Chúng ta biết rằng, chất lượng sản phẩm được xác định thông qua một tập hợp các thuộc tính. Mặt khác, các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm lại là sự lượng hóa của các thuộc tính. Vì vậy, thông qua việc đánh giá, so sánh các chỉ tiêu chất lượng có thể lượng hóa được chất lượng chung của một sản phẩm hay một quá trình.

Quan hệ giữa các thuộc tính, các chỉ tiêu, sản phẩm và chất lượng sản phẩm có thể tóm tắt trong sơ đồ sau đây:




Sản phẩm Chất lượng SP

Vì vậy, nếu:

$Q_S$ : Chất lượng sản phẩm

$C_i$ : Giá trị các chỉ tiêu chất lượng ( i = 1,2,..., n ) thì $Q_S$ là một hàm số của $C_i$ như sau:

$Q_S = f(C_1, C_2, ... C_n)$

Mặt khác, mỗi chỉ tiêu chất lượng lại có ý nghĩa riêng của nó. Người ta mua hàng có thể nặng về chỉ tiêu này, nhẹ về chỉ tiêu khác. Mức độ quan tâm của từng khách hàng đến từng chỉ tiêu, có thể biểu thị bằng một đại lượng, đó là tầm quan trọng của các chỉ tiêu, hay trong thống kê thường gọi là trọng số, ký hiệu là $V_i$. Do đó $Q_S = f(C_1, C_2, ... C_n; V_1, V_2, ... V_n)$. Hàm số $Q_S$ chỉ nói lên sự tương quan tương hỗ giữa $Q_S$ với $C_i$ và $V_i$. Trong thực tế rất khó có thể xác định một cách chính xác $Q_S$.

Để giải quyết vấn đề này, thường người ta xác định bằng phương pháp gián tiếp, thông qua hệ số chất lượng $K_a$. Về mặt tính toán, có thể tính $K_a$ bằng nhiều cách,

nhưng chủ yếu là dựa vào hai công thức tính trung bình số học có trọng số và trung bình hình học có trọng số.

Nếu $K_a$ là hệ số chất lượng theo phương pháp trung bình số học có trọng số, ta sẽ có:

$$K_a = \sum_{i=1}^{n} C_i V_i$$

Trong đó, $C_i$ là các giá trị của các chỉ tiêu chất lượng được chọn đánh giá.

$V_i$ là trọng số (tầm quan trọng) của các chỉ tiêu chất lượng.

n là số lượng các chỉ tiêu chất lượng được chọn đánh giá.

Trong thực tế, thường áp dụng công thức trên khi $\sum_{i=1}^{n} V_i = 1$. Độ chính xác của việc đánh giá phụ thuộc vào trình độ chuyên gia và thang điểm sử dụng 5, 10, 20, 50 hay 100.

*b. Mức chất lượng $M_Q$*

Mục tiêu của các nhà kinh doanh là muốn biết sản phẩm của mình đáp ứng được thị trường đến mức nào. Việc xác định ra hệ số chất lượng của sản phẩm

$K_a$ sp chưa đáp ứng được nhu cầu trên. Vì vậy, đồng thời với việc xác định $K_a$ của sản phẩm cần phải xác định hệ số chất lượng của nhu cầu $K_a$ nc.

Về nguyên tắc: Mức chất lượng có thể được biểu thị bằng tỷ số:

$$M_Q = \frac{K_a \text{ sp}}{K_a \text{ nc}}$$

Trong thực tế, $K_a$ nc thường là số điểm cao nhất trong thang điểm đánh giá

$K_a$ nc = $\sum_{i=1}^{n} Co_i . V_i$, nếu thang điểm đánh giá là thang điểm 10, ta có :

$K_a$ nc = 10. $\sum_{i=1}^{n} V_i$ , trong đó $\sum_{i=1}^{n} V_i = 1$, do đó $K_a$ nc = 10, là số điểm cao nhất trong thang điểm đánh giá.

Giá trị $M_Q$ có thể giúp các nhà quản trị xem xét tính cạnh tranh của sản phẩm trên thương trường. Đồng thời từ đây có thể tính được chi phí ẩn trong sản xuất (SCP ) để đề ra các biện pháp hiệu chỉnh.

*c. Trình độ chất lượng của sản phẩm ( $T_c$).*

Khi lựa chọn một sản phẩm hoặc một phương án tiêu dùng nào đó, ngoài những yếu tố kỹ thuật, người tiêu dùng luôn cân nhắc, xem xét về giá cả và những chi phí khác liên quan đến việc khai thác và tiêu dùng sản phẩm. Giữa hai mặt giá trị và tính hữu ích của sản phẩm có quan hệ mật thiết với nhau, hình thành nên chất cạnh tranh của chúng và được biểu hiện thông qua các thuộc tính Kỹ thuật và các thuộc tính Kinh tế xã hội của sản phẩm.

Vì vậy, để mô tả và lượng hóa được mối quan hệ giuữa tính hữu ích và giá trị ( thông qua các chi phí khi tiêu dùng sản phẩm ), người ta đưa ra khái niệm trình độ chất lượng $T_c$.

Nói một cách khác, $T_c$ biểu thị mối quan hệ giữa lợi ích ( lượng nhu cầu có khả năng được thỏa mãn) của sản phẩm so với toàn bộ những chi phí liên quan đến quá trình sản xuất, tiêu dùng và thanh lý chúng. $T_c$ được tính như sau:

$$T_c = \frac{L_{nc}}{G_{nc}} \text{ ( công việc/ tiền)}$$

Trong đó: $L_{nc}$ – Lượng nhu cầu có khả năng được thỏa mãn

$G_{nc}$ – Chi phí để thỏa mãn nhu cầu, bao gồm $G_{sx}+ G_{sd} + G_{xh}$

$G_{sx}$ – Chi phí sản xuất, giá mua

$G_{sd}$ – Chi phí sử dụng

$G_{xh}$ – Chi phí xã hội khác.

Tóm lại, trình độ chất lượng là khả năng thỏa mãn số lượng nhu cầu xác định, trong những điều kiện quan sát tính cho một đồng chi phí, để sản xuất, khai thác sử dụng và thanh lý. Trình độ chất lượng được xác định trong giai đoạn thiết kế, thẩm định và dự báo chất lượng. Dựa vào các thông số này ta có thể lựa chọn được một sản phẩm, một phương án tiêu dùng tốt nhất, trên một đồng vốn bỏ ra.

Trình độ chất lượng là đặc trưng kỹ thuật, kinh tế xã hội phản ánh khả năng tiềm tàng của sản phẩm. Khả năng này phụ thuộc vào nhiều yếu tố và chỉ có thể trở thành hiện thực nếu chất lượng sản phẩm phù hợp với chất lượng nhu cầu, có nghĩa là phải dựa trên một quá trình marketing, thiết kế, cung ứng và sản xuất có chất lượng.

*d. Chất lượng toàn phần của sản phẩm $Q_T$*

Chúng ta đã nghiên cứu về $T_c$- Tiềm năng của sản phẩm để thỏa mãn nhu cầu. Vấn đề đặt ra là khả năng sử dụng, khai thác $T_c$ trong thực tế như thế nào? Để phản ánh bản chất của$T_c$ trong quá trình sử dụng, người ta đưa ra khái niệm chất lượng toàn phần $Q_T$.

Chất lượng toàn phần $Q_T$ của sản phẩm là mối tương quan giữa lợi ích do sản phẩm đã cung cấp được trong thời gian sử dụng so với tổng chi phí cần thiết đã phải bỏ ra.

$$Q_T = \frac{L_{tt}}{G_{nc}} \text{ ( công việc/ tiền )}$$

$L_{tt}$ – Lượng nhu cầu thực tế được thỏa mãn

$G_{nc}$ – Toàn bộ chi phí đã bỏ ra để thỏa mãn nhu cầu.

Về ý nghĩa và tính chất thì $Q_T$ và $T_c$ là giống nhau, chúng đều là các chỉ tiêu Kinh tế- Kỹ thuật của sản phẩm, phản ánh khả năng cạnh tranh của chúng. Điều khác nhau ở đây là thời điểm tính toán.

Nếu tính được $T_c$ và $Q_T$ thì khi so sánh chúng với nhau, ta có thể thấy được hiệu suất sử dụng sản phẩm. Hiệu suất này phản ánh hiệu quả của việc đầu tư, khai thác một sản phẩm, dịch vụ ra sao. Đây cũng là một trong các chỉ tiêu quan trọng khi thẩm định các dự án thiết kế, dự án đầu tư... và đwocj tính bằng công thức:

$$\eta = \frac{Q_T}{T_C} \text{ (\%); Nếu } G_{nc} \text{ trong } T_c \text{ và } Q_T \text{ bằng nhau, thì:}$$

$$\eta = \frac{L_{tt}}{L_{nc}} \text{ (\%).}$$

Sau khi tính được hệ số này có thể biết thêm được mức độ chính xác của công tác thiết kế hoặc hiệu quả của việc khai thác sản phẩm...

Trong kinh doanh $Q_T$ là đại lượng cuối cùng quyết định tính cạnh tranh của sản phẩm. $T_c$ và $Q_T$ là hai chỉ tiêu chất lượng quan trọng, phản ánh trình độ công nghệ và quản lý của doanh nghiệp.

## TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Khái niệm và các hình thức kiểm tra chất lượng hàng hóa
- Các phương pháp kiểm tra chất lượng hàng hóa
- Khái niệm và các phương pháp đánh giá chất lượng hàng hóa
- Đánh giá một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm

# CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Trình bày khái niệm và các hình thức của kiểm  tra chất lượng hàng hóa

Câu 2. Trình bày các phương pháp kiểm tra chất lượng hàng hoá

Câu 3. Trình bày khái niệm và các phương pháp đánh giá chất lượng hàng hóa

Câu 4. Trình bày một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm

# CHƯƠNG 4
# HÀNG RÀO KỸ THUẬT TRONG THƯƠNG MẠI VÀ TIÊU CHUẨN HÓA HÀNG HÓA

## GIỚI THIỆU CHƯƠNG

Chương 4 là chương giới thiệu một số khái niệm về hàng rào kỹ thuật trong thương mại; phân loại, yêu cầu và mục đích và quy định của WTO về hàng rào kỹ thuật trong thương mại; khái niệm về tiêu chuẩn hàng hóa, các loại và các cấp tiêu chuẩn hàng hóa để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

## MỤC TIÊU

1. Về kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, phân loại, yêu cầu và mục đích của hàng rào kỹ thuật trong thương mại;

- Trình bày quy định của WTO về hàng rào kỹ thuật trong thương mại

- Trình bày khái niệm và mục đích của tiêu chuẩn hóa

- Trình bày khái niệm quy chuẩn kỹ thuật, hệ thống quy chuẩn kỹ thuật và các loại quy chuẩn kỹ thuật

- Trình bày quy định của WTO về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật

2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức vào thực tế công việc;

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện được năng lực học tập tự giác, tích cực, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức môn học, có tinh thần trách nhiệm trong việc học nhằm vận dụng kiến thức, kỹ năng trong công tác sau này.

- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực trong thảo luận các nội dung giảng viên nêu ra.

## PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 4

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 4) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận chương 4 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

## ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 4

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không

- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- Các điều kiện khác: Không có

**KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 4**

- Nội dung:

+ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

+ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kĩ năng.

+ Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Trong quá trình học tập, người học cần:
- Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- Phương pháp:

+ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)

+ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

**NỘI DUNG**

# 1. Hàng rào kỹ thuật trong thương mại

## 1.1. Khái niệm hàng rào kỹ thuật trong thương mại

Hàng rào kỹ thuật trong thương mại theo pháp luật Việt Nam, cụ thể theo *Quyết định số 46/2017/QĐ-TTg ngày 24 tháng 11 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ* : "TBT (Technical Barriers to Trade) là hàng rào kỹ thuật trong thương mại được thể hiện dưới hình thức các biện pháp có tính kỹ thuật bắt buộc áp dụng để bảo đảm an toàn, vệ sinh, sức khỏe con người, bảo vệ động vật, thực vật, môi trường; bảo vệ lợi ích và an ninh quốc gia, quyền lợi của người tiêu dùng và các yêu cầu thiết yếu khác được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn được viện dẫn bắt buộc áp dụng trong văn bản quy phạm pháp luật hoặc quy trình đánh giá sự phù hợp do các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành".

Trong thương mại quốc tế, hàng rào kỹ thuật trong thương mại hay còn gọi là các "rào cản kỹ thuật đối với thương mại" (technical barriers to trade – TBT) là các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật mà một nước áp dụng đối với hàng hoá nhập khẩu và/hoặc quy trình nhằm đánh giá sự phù hợp của hàng hoá nhập khẩu đối với các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật đó (còn gọi là các biện pháp kỹ thuật – biện pháp TBT).

## 1.2. Phân loại, yêu cầu và mục đích của hàng rào kỹ thuật trong TM

Hàng rào kỹ thuật gồm có những loại sau:

Hiệp định về các rào cản kỹ thuật đối với thương mại của WTO phân biệt 03 loại biện pháp kỹ thuật sau đây:

- *Quy chuẩn kỹ thuật* (technical regulations) là những yêu cầu kỹ thuật *bắt buộc áp dụng* (các doanh nghiệp bắt buộc phải tuân thủ);
- *Tiêu chuẩn kỹ thuật* (technical standards) là các yêu cầu kỹ thuật được chấp thuận bởi một tổ chức đã được công nhận nhưng *không có giá trị áp dụng bắt buộc*;
- *Quy trình đánh giá sự phù hợp* của một loại hàng hoá với các quy định/tiêu chuẩn kỹ thuật (conformity assessment procedure).

Các biện pháp kỹ thuật này về nguyên tắc là cần thiết và hợp lý nhằm bảo vệ những lợi ích quan trọng như sức khoẻ con người, môi trường, an ninh... Vì vậy, mỗi nước thành viên WTO đều thiết lập và duy trì một hệ thống các biện pháp kỹ thuật riêng đối với hàng hoá của mình và hàng hoá nhập khẩu.Tuy nhiên, trên thực tế, các biện pháp kỹ thuật có thể là những rào cản tiềm ẩn đối với thương mại quốc tế bởi chúng có thể được nước nhập khẩu sử dụng để bảo hộ cho sản xuất trong nước, gây khó khăn cho việc thâm nhập của hàng hoá nước ngoài vào thị trường nước nhập khẩu. Do đó chúng còn được gọi là "rào cản kỹ thuật đối với thương mại".

Việc thông qua Hiệp định về các Rào cản Kỹ thuật đối với Thương mại (Hiệp định TBT – Agreement on Technical Barriers to Trade) trong khuôn khổ WTO là

nhằm *thừa nhận sự cần thiết* của các biện pháp kỹ thuật đồng thời *kiểm soát* các biện pháp này sao cho chúng được các nước thành viên WTO sử dụng đúng mục đích và không trở thành công cụ bảo hộ.

Hiệp định TBT đưa ra các *nguyên tắc và điều kiện* mà các nước thành viên WTO phải tuân thủ khi ban hành và áp dụng các quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật hay các quy trình đánh giá hợp chuẩn, hợp quy của hàng hoá.

### 1.3. Quy định của WTO về hàng rào kỹ thuật trong thương mại

Các nguyên tắc cơ bản của Hiệp định về Các Rào cản Kỹ thuật đối với Thương mại (Hiệp định TBT): Có 6 nguyên tắc cơ bản, đó là:

- Tránh sự cản trở không cần thiết cho thương mại;
- Nguyên tắc không phân biệt đối xử: Gồm đãi ngộ tối huệ quốc MFN (mỗi thành viên sẽ dành cho sản phẩm của một thành viên khác đối xử không kém ưu đãi hơn đối xử mà thành viên đó dành cho sản phẩm của một nước thứ ba), đãi ngộ quốc gia (mỗi thành viên sẽ không dành cho sản phẩm của công dân nước mình đối xử ưu đãi hơn so với sản phẩm của người nước ngoài);
- Nguyên tắc hài hòa của Hiệp định về Các Rào cản Kỹ thuật đối với Thương mại (Hiệp định TBT);
- Nguyên tắc về tính tương đương: yêu cầu các thành viên chấp nhận các quy chuẩn KT khác với quy chuẩn KT của chính quốc gia đó, miễn sao đáp ứng được cùng một mục tiêu chính sách;
- Nguyên tắc thừa nhận lẫn nhau: tiến đến cấp một chứng chỉ - Kiểm tra một lần - Được chấp nhận ở một nơi;
- Nguyên tắc minh bạch hóa.

### 1.4. Hàng rào kỹ thuật trong thương mại của một số quốc gia trên thế giới

***Ví dụ 1:*** Hàng rào kỹ thuật trong thương mại từ quy định nhãn mác mới của liên bang nga tháng 4 năm 2019 liên bang nga công bố áp dụng quy định dán nhãn điện tử số 792P cho một số loại hàng hóa nhập khẩu trong đó có sản phẩm dệt may, da giầy được áp dụng theo lộ trình năm 2019 và 2020. Đây là quy định dán nhãn bắt buộc đối với hàng hóa lưu thông trong lãnh thổ Nga sẽ áp dụng cho mặt hàng giày dép và dệt may. Với quy định mới này các doanh nghiệp xuất khẩu quần áo giày dép từ Việt Nam sang Nga sẽ phải đầu tư thay đổi nhãn mác, mỗi sản phẩm phải có 1 mã đăng ký riêng và phải được đăng ký với cơ quan hải quan Nga.

***Ví dụ 2:*** Hương nhang Việt Nam xuất khẩu sang Ấn Độ bị chặn lại bởi quy định mới về cấp phép nhập khẩu, theo đó để xuất khẩu sang Ấn Độ các doanh nghiệp nhập khẩu hương nhang và các chế phẩm khác phải xin giấy phép nhập khẩu từ bộ công thương Ấn Độ.

Tuy nhiên, Bộ công thương Ấn Độ vẫn chưa đưa ra hướng dẫn về thủ tục cấp phép nhập khẩu cũng như thời gian cấp phép. Theo phản ảnh của các đối tác nhập khẩu

hương nhang tại Ấn Độ chưa có doanh nghiệp nào xin được giấy phép nhập khẩu. Theo các chuyên gia Việt Nam, sản phẩm hương nhang chưa được cấp phép xuất khẩu vào thị trường Ấn Độ do giá thành hương nhang Việt Nam quá rẻ so với giá thành sản xuất hương nhang của Ấn Độ, mức giá này làm ảnh hưởng đến ngành sản xuất hương nhang khiến nhiều doanh nghiệp sản xuất hương nhang của Ấn Độ đóng cửa. Vào tháng 8 năm 2019, có khoảng 300 container hương nhang Việt Nam bị chặn lại vì vướng quy định cấp phép nhập khẩu, hơn 100 doanh nghiệp mắc kẹt, 2,5 vạn lao động mất việc làm.

**Chú ý:** Liên quan đến các yêu cầu về đặc tính sản phẩm, quy trình sản xuất, đóng gói… bên cạnh các "biện pháp kỹ thuật" (TBT), các nước còn duy trì nhóm các "biện pháp kiểm dịch động thực vật" (SPS). Trên thực tế, có nhiều điểm giống nhau giữa hai nhóm biện pháp này. Tuy nhiên, WTO có quy định riêng cho mỗi nhóm, tập trung ở hai Hiệp định khác nhau (với các nguyên tắc khác nhau).

Tiêu chí để phân biệt hai nhóm biện pháp này là mục tiêu áp dụng của chúng:

- Các biện pháp SPS hướng tới mục tiêu cụ thể là bảo vệ cuộc sống, sức khoẻ con người, vật nuôi, động thực vật thông qua việc đảm bảo vệ sinh thực phẩm và ngăn chặn các dịch bệnh;
- Các biện pháp TBT hướng tới nhiều mục tiêu chính sách khác nhau (an ninh quốc gia, môi trường, cạnh tranh lành mạnh…).

Việc phân biệt khi nào một yêu cầu là biện pháp kỹ thuật hay biện pháp vệ sinh dịch tễ là rất quan trọng đối với doanh nghiệp bởi mỗi loại biện pháp sẽ chịu sự điều chỉnh của các nguyên tắc và quy định khác nhau của WTO; trên cơ sở đó, doanh nghiệp biết bảo vệ quyền lợi của mình bằng phương pháp nào thì thích hợp.

**Ví dụ 1**: Các quy định về thuốc sâu

- Quy định về lượng thuốc sâu trong thực phẩm hoặc trong thức ăn gia súc nhằm bảo vệ sức khoẻ con người hoặc động vật: Biện pháp SPS;
- Quy định liên quan đến chất lượng, công năng của sản phẩm hoặc những rủi ro về sức khoẻ có thể xảy ra với người sử dụng: Biện pháp TBT.

**Ví dụ 2**: Các quy định về bao bì sản phẩm

- Quy định về hun khử trùng hoặc các biện pháp xử lý khác đối với bao bì sản phẩm (tẩy uế nhằm tránh lây lan dịch bệnh): Biện pháp SPS;
- Quy định về kích thước, kiểu chữ in, các loại thông tin về thành phần, loại hàng trên bao bì: Biện pháp TBT

## 2. Tiêu chuẩn hóa hàng hóa

### 2.1 Khái niệm và mục đích tiêu chuẩn hoá

a. Khái niệm tiêu chuẩn hóa

Là hoạt động thiết lập các điều khoản để sử dụng chung và lặp đi lặp lại đối với những vấn đề thực tế hoặc tiềm ẩn nhằm đạt được mức độ trật tự tối ưu trong một khung cảnh nhất định "(TCVN6450-ISO/IEC Guide 2:2004

Tiêu chuẩn hóa bao gồm quá trình xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn: Tài liệu do một tổ chức được thừa nhận phê duyệt để sử dụng chung và lặp đi lặp lại, trong đó qui định các qui tắc, hướng dẫn hoặc các đặc tính đối với sản phẩm hoặc các quá trình và phương pháp sản xuất có liên quan, mà việc tuân thủ chúng là không bắt buộc. (Hiệp định 8 mà việc tuân thủ chúng là không bắt buộc. (Hiệp định WTO/TBT)

Tiêu chuẩn: Là quy định về đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý dùng làm chuẩn để phân loại, đánh giá sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, quá trình, môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế – xã hội nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của các đối tượng này. (Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật - 2006)

b.Mục đích của tiêu chuẩn hóa

- Lợi ích kinh tế chung
- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
- An toàn, sức khoẻ
- Thúc đẩy thông tin liên lạc

Lợi ích quan trọng của tiêu chuẩn hóa là nâng cao mức độ thích ứng của SP, quá trình và dịch vụ với mục đích đã định, ngăn ngừa rào cản trong thương mại và tạo thuận lợi cho sự hợp tác về khoa học, công nghệ.

**2.2. Quy định của WTO về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật**

Các biện pháp kỹ thuật thể hiện những *mục tiêu khác nhau* của mỗi nước (bảo vệ lợi ích công cộng, cam kết xã hội, thúc đẩy thương mại…) và cũng phản ánh những *đặc trưng khác nhau* của mỗi nước (đặc biệt về điều kiện địa lý, trình độ phát triển, nhu cầu thương mại và tài chính…). Vì thế, cho đến nay các nước thành viên WTO chưa thể thống nhất về một bộ các biện pháp kỹ thuật chung cho bất kỳ loại hàng hoá nào. Vì lý do này mà Hiệp định TBT không phải là tập hợp các biện pháp kỹ thuật áp dụng trực tiếp, bắt buộc chung ở tất cả các nước thành viên cho từng loại hàng hoá mà chỉ đưa ra các nguyên tắc chung mà các nước phải tuân thủ khi thông qua và thực thi các biện pháp kỹ thuật đối với hàng hoá.
Tuy nhiên, Hiệp định TBT cũng nhấn mạnh yêu cầu *"hài hòa hoá"* các biện pháp kỹ thuật giữa các nước theo hướng:

- Khuyến khích các nước thành viên tham gia vào quá trình hài hoà hoá các tiêu chuẩn và sử dụng các tiêu chuẩn đã được chấp thuận chung làm cơ sở cho các biện pháp kỹ thuật nội địa của mình;

- Khuyến khích các nước nhập khẩu thừa nhận kết quả kiểm định sự phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật áp dụng tại nước xuất khẩu.

Việc hài hoà hoá các biện pháp kỹ thuật này được WTO khuyến khích bởi nó sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc lưu thông hàng hoá của doanh nghiệp và người sản xuất; người tiêu dùng cũng được lợi từ sự thống nhất này.

## 2.3. Các loại và các cấp tiêu chuẩn của VN

Theo Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật (có hiệu lực từ 1/1/2007) hệ thống Tiêu chuẩn Việt Nam gồm:

- Tiêu chuẩn quốc gia, ký hiệu là TCVN
- Tiêu chuẩn cơ sở, ký hiệu là TCCS

Tính đến hết năm 2006, tổng số TCVN đã ban hành là hơn 8000. Tuy nhiên, trong số đó nhiều tiêu chuẩn đã huỷ bỏ hoặc được soát xét thay thế, vì vậy Hệ thống Tiêu chuẩn Việt Nam hiện hành khoảng 6000 TCVN.

Các TCVN hiện hành được phân loại theo những lĩnh vực/chủ đề của Khung phân loại TCVN (hoàn toàn phù hợp với Khung phân loại Tiêu chuẩn Quốc tế - ICS) như sau :

| Mã | Lĩnh vực/Chủ đề |
|---|---|
| 01 | Vấn đề chung. Thuật ngữ. Tiêu chuẩn hoá. Tư liệu |
| 03 | Xã hội học. Dịch vụ. Tổ chức và quản lý cơ sở. Hành chính. Vận tải |
| 07 | Toán học. Khoa học tự nhiên |
| 11 | Chăm sóc sức khoẻ |
| 13 | Bảo vệ môi trường và sức khoẻ. An toàn |
| 17 | Đo lường và phép đo. Hiện tượng vật lý |
| 19 | Thử nghiệm |
| 21 | Hệ thống và kết cấu cơ khí. Công dụng chung |
| 23 | Hệ thống và kết cấu dẫn chất lỏng. Công dụng chung |
| 25 | Chế tạo |
| 27 | Năng lượng và truyền nhiệt |
| 29 | Điện |
| 31 | Điện tử |
| 33 | Viễn thông |
| 35 | Thông tin. Thiết bị văn phòng |
| 37 | Quang học. Chụp ảnh. Điện ảnh. In |
| 39 | Cơ khí chính xác. Kim hoàn |
| 43 | Đường bộ |
| 45 | Đường sắt |
| 47 | Đóng tầu và trang bị tầu biển |
| 53 | Thiết bị vận chuyển vật liệu |

| | |
|---|---|
| 55 | Bao gói và phân phối hàng hoá |
| 59 | Dệt và da |
| 61 | May mặc |
| 65 | Nông nghiệp |
| 67 | Thực phẩm |
| 71 | Hoá chất |
| 73 | Khai thác mỏ và khoáng sản |
| 75 | Dầu mỏ |
| 77 | Luyện kim |
| 79 | Gỗ |
| 81 | Thuỷ tinh và gốm |
| 83 | Cao su và chất dẻo |
| 85 | Giấy |
| 87 | Sơn và chất màu |
| 91 | Vật liệu xây dựng nhà |
| 93 | Xây dựng dân dụng |
| 97 | Nội trợ. Giải trí. Thể thao |

## 2.4. Quy chuẩn kỹ thuật của VN

Quy chuẩn kỹ thuật (QCVN) là quy định về mức giới hạn của đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý mà sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, quá trình, môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế - xã hội phải tuân thủ để bảo đảm an toàn, vệ sinh, sức khoẻ con người; bảo vệ động vật, thực vật, môi trường; bảo vệ lợi ích và an ninh quốc gia, quyền lợi của người tiêu dùng và các yêu cầu thiết yếu khác.

Quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành dưới dạng văn bản để bắt buộc áp dụng.

Hệ thống quy chuẩn kỹ thuật và ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật

Hệ thống quy chuẩn kỹ thuật và ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật của Việt Nam bao gồm:

- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, ký hiệu là QCVN;
- Quy chuẩn kỹ thuật địa phương, ký hiệu là QCĐP.

## TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Khái niệm phân loại, yêu cầu và mục đích của hàng rào kỹ thuật trong thương mại
- Quy định của WTO về hàng rào kỹ thuật trong thương mại
- hóa
- Hàng rào kỹ thuật trong thương mại của một số quốc gia trên thế giới
- Khái niệm và mục đích tiêu chuẩn hoá
- Các loại và các cấp tiêu chuẩn của Việt Nam
- Quy định của WTO về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật

# CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Trình bày được khái niệm, phân loại, yêu cầu và mục đích của hàng rào kỹ thuật trong thương mại;

Câu 2: Trình bày quy định của WTO về hàng rào kỹ thuật trong thương mại

Câu 3: Trình bày khái niệm và mục đích của tiêu chuẩn hóa

Câu 4: Trình bày khái niệm quy chuẩn kỹ thuật, hệ thống quy chuẩn kỹ thuật và các loại quy chuẩn kỹ thuật

Câu 5: Trình bày quy định của WTO về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bài giảng Thương phẩm học, Khoa Quản trị kinh doanh – Trường CĐ Thương mại và Du lịch

[2] PGS.TS. Doãn Kế Bôn, PGS. TS. Nguyễn Thị Thương Huyền, 2009, Khoa học hàng hóa, NXB Tài chính.

[3] Cơ sở tiêu chuẩn hoá, Tổng cục TC-ĐL-CL-Hà nội- 2000

[4] Pháp lệnh ghi nhãn hàng hoá