



Bicsákné Furcsa Mária

Bútorok minőségi követelményei



A követelménymodul megnevezése:
Bútorok és lakástextiliák forgalmazása

A követelménymodul száma: 0006-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-002-30

A BÚTOROK MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A bútorkereskedők árumegrendelés, áruátvétel, értékesítés és minőségi reklamáció során rendszeresen foglalkoznak a bútorok minőségét meghatározó jellemzőkkel és az értékcsökkentő tulajdonságokkal. A bútorok minőségi követelményeinek ismerete, az áruhibák felismerése befolyásolja az üzleti sikerességet, a piaconmaradást.

Amikor az egyik kereskedelmi egységhez megérkezett a bútorszállító jármű és megkezdődött az áruk átvétele, akkor a munkába bevonták az egyik kereskedőtanulót is. Gyakorlati oktatójától azt a feladatot kapta, hogy figyelje meg a mennyiségi és a minőségi áruátvétel folyamatát, jegyezze meg a termékek minőségi jellemzőit, és ismerje meg az árukísérő dokumentumok tartalmát. A tanuló tapasztalatairól jegyzeteket is készíthetett, majd az áruátvétel befejeződése után beszámolót kellett tartania. A sikeres kereskedővé válás érdekében ismerje meg Ön is a bútorok minőségi követelményeit!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A minőség értelmezése a bútoraruknál

A **bútorok** olyan tárgyak, amelyekkel az épületek helyiségei, illetve az egyes lakóterek berendezhetőek. Ezek a tárgyak biztosítják az adott helyiség rendeltetésszerű használhatóságát, otthonosságát.

Az európai bútorgyártás alapjai az ókori egyiptomi kultúrából származnak. Már Kr.e. 3000 körül ismerték a fejszét, a fűrészket, a fanyelű vésőt, a lyukfúrót és értettek a csapoláshoz, az enyvezéshez. Furnérozással, intarziával díszítették a bútoraikat. Már ismerték a bútorok alaptípusait: ülőkéket, székeket, fekvőbútorokat, asztalokat, ládákat stb. készítettek. Napjainkig sokat fejlődött a bútorgyártás, az asztalosipar.

A technika fejlődésén kívül a társadalmi tényezők is befolyásolták a választék kialakulását, a bútorminőség fogalmának változását. Napjainkban a rendelkezésre álló korszerű alapanyagok és technológiák esetében már sok esetben inkább a biztonság, az egészség- és környezetvédelem fontosságát kell előtérbe helyezni.

A minőségi követelmények az áru rendeltetésétől, a felhasználás helyétől és alapanyagától függően különbözőek, hiszen a használat során jelentkező igénybevételek is eltérő jellegűek. Árurendelés és értékesítés során még egyéb szempontok is felvetődhetnek. Így fontos kérdés lehet a fogyasztó szempontjából az is, hogy lapra-szerelt-e a bútor. Ilyen formában ugyanis olcsóbban szerezheti be a terméket, mert a gyártónál kevesebb művelet elvégzése mellett készíthető el az áru és kisebb lesz a bérköltség. A becsomagolt termék könnyebben tárolható, mozgatható és így nem sérül meg, kevesebb lesz az áruhiba, a reklamáció. Azonban a terméket a vevőnek kell összeszerelnie.



1. ábra A bútor szerelése

A bútorok többsége használati tárgy szerepét tölti be. Egyes bútorokat azonban kizárólag díszítő funkciójuk miatt helyeznek el a lakóterekben. Minden lakótér esetében fontos a berendezés stílusa, a falak, a bútorok, a lakástextíliák, a dísz tárgyak stb. összhangja.

Minden használati tárgy méretének, formájának kialakításánál figyelembe veszik az emberi test méreteit, alakját, a munkavégzés módját. A kényelmes, a biztonságos és egészséges környezet megteremtése a tervezéssel kezdődik, majd a lakótér berendezésével folytatódik.

A bútorok minőségének vizsgálata, illetve minőségének megítélése során sokféle használati tulajdonságot vizsgálunk. Vannak olyan minőségi jellemzők, amelyek a bútorok minőségével kapcsolatban azonnal eszünkbe jutnak. Így pl. a korszerűség, a divatosság, a hosszú élettartam, a méretek, a megfelelő fogyasztói ár, a gazdaságosság, a formatervezettség, a megbízhatóság. A magasabb minőségi szintet képviselő bútoroknál a használati funkciók megítélése mellett előtérbe kerülnek az esztétikai funkciók (a forma és a szín harmóniája, az általános küllem, a látványérték). A vásárlói döntést jelentősen befolyásolhatja a bútor egyedi jellege is, hiszen ezek a termékek az önkifejezést, az önmegvalósítást tükrözhetik.

A használati bútorok esetében nagyon fontos követelmény az, hogy az emberi adottságoknak és a munkakörnyezetnek megfelelő kialakításúak legyenek. Használatuk során az ember a teljesítő-képességét a legmagasabb fokon kifejttesse, illetve biztosítsák az ember kényelmét, biztonságát, egészségének megőrzését. Ez azt jelenti, hogy a minőség megítélésénél nagyon fontosak az ergonómiai szempontok.



1. ábra Formatervezett irodai bútor¹

Egyes minőségi jellemzők értéke mérési eljárásokkal határozható meg (pl. a bútor mérete), míg más jellemzők – a szubjektív sajátosságok – megítélése érzékszervi úton történik. A hivatalos szervek minősítés során a szabványokban meghatározott értékekhez viszonyítják a vizsgált bútor árujellemezőjének értékét. A vásárlói döntések meghatározó elemei a szubjektív árujellemezők. A vásárlók elsősorban saját elvárásaikhoz viszonyítják a termék minőségét.

A bútorok minőségét az előállítástól kezdve, a csomagolás, tárolás, szállítás során az értékesítésig sokféle tényező befolyásolja.

A bútorok minőségére ható legfontosabb tényezők:

- a nyersanyag
- a technológia, a fejlesztés
- az előállítással és az áru disztribúciójával, értékesítésével foglalkozó szakemberek szakmai tudása, munkakultúrája
- a marketing
- az áru karbantartása.

A minőség értelmezésének módjai a bútorárúknál:

- az előírásoknak való megfelelés

¹ Forrás: www.ascona.hu

- a rendeltetésszerű használatra való alkalmasság
- a vevői igényeknek való megfelelés
- a várható igényeinknek való megfelelés

A bútorgyártás olyan technológiai folyamat, amely a bútorkészítés munkaműveleteit foglalja magába. Az elkészített bútorok minőségét a gyártók minősítik. A gyártó tervezés, gyártás és minősítés során is felhasználhat termékszabványokat. A szabványok alkalmazása azonban nem kötelező. A kész termékeket a termékcsoporthoz gyártási előírásában, vagy szabványban rögzített szilárdsági és tartóssági követelményeinek, a kiviteli szempontoknak megfelelően és a bútorokon megfigyelhető anyag- és gyártási hibák mértékétől függően **minőségi osztályokba** sorolják. A kereskedelmi forgalomba kerülő termékek I. és II. minőségi osztályba tartozhatnak. A gyártás utolsó szakasza a csomagolás. Csomagolás során csatolják a termékekhez a kísérő iratokat.

A bútorokhoz csatolt dokumentumok:

- **minőségi bizonyítvány:** A kereskedők és a vásárlók felé a bútorok minőségét a bútoronként kiállított minőségi bizonyítvány tanúsítja.
- **jótállási jegy:** A 10000 Ft-nál magasabb fogyasztói árban forgalmazott termékek jótállással kerülnek forgalomba. Ezért ezekhez jótállási szelvényt is mellékelnek a gyártók.
- **használati és kezelési útmutató:** A fogyasztó részéről a szavatossági, a jótállási és a termékfelelősségi jogok csak akkor érvényesíthetőek, ha a terméket rendeltetésszerűen használta. Ezért a gyártók használati és kezelési útmutatót is csatolnak a műszaki dokumentációhoz. Ebben magyar nyelven, egyértelműen tájékoztatják a vásárlót a termék rendeltetésszerű használatának és kezelésének módjáról.

A minőségi bizonyítványokon feltüntetett adatok egy része minden árucsoportnál azonos, míg az adatok másik része az árucsoport rendeltetésétől, minőségi követelményeitől függően változik.

A minőségi bizonyítványok állandó adatai:

- a termék megnevezése
- származási hely, a gyártó neve, elérhetőségei
- alapanyaga
- mérete
- az áru csomagolása
- a szállítás, tárolás követelményei (a termékek csomagolásán ennek megfelelő áruvédelmi feliratokat és jelképeket tüntetnek fel)
- minőségi osztály
- a minőségi bizonyítvány kiállítója és kelte

A minőségi bizonyítványok bútoroktól függően változó adatai:

A termék rendeltetésétől függő minőségi jellemzők – az úgynevezett **"Jellemző tulajdonságok"** – a minőségi fokozattól függően táblázatos formában kerülnek feltüntetésre. Ilyen például a stabilitás, a tartósság, a felület jellemzői, a kárpitozás rugalmassága, a minőségi kategória (igényességi fokozat). A minőségi bizonyítványok elkészítése során is használhat a gyártó szabványokat.

Termékenként, illetve termékcsopontonként a szabvány által meghatározott tartalommal lehet összeállítani a minőségi bizonyítványt. Így pl. az irodabútorok esetében az MSZ 8865:1987 szabvány előírásait veheti figyelembe a gyártó. Egyes esetekben pl. közbeszerzési eljárásoknál előírás lehet a szabványokban meghatározott követelmények teljesítése.

A bútorokhoz csatolt egyéb dokumentumok:

- A gyártó beszerezheti a termékek hazai forgalomba hozatalára való alkalmasságot igazoló, akkreditált laboratórium pl. FAIMEI, TÜV SÜD KERMI Kft. szakvéleményét is, és ezt is csatolhatja a műszaki dokumentációhoz.
- Termékek kísérő iratain feltüntethetik a gyártók az általuk alkalmazott minőségirányítási rendszerekre utaló jelöléseket pl. ISO 9001
- Megfelelőség tanúsításokat tüntethetnek fel pl. CE.
- Egyre több terméken láthatunk környezetvédelmi minőségtanúsítást.

Ezek az egyéb írásos dokumentumok a termékek minőségének jobb megismertetését szolgálják, egyben a gyártók szakmai elismeréséről is tájékoztatják a kereskedőket és a vásárlókat, növelik azok bizalmát a céggel és a termékkel kapcsolatban.

MINŐSÉGI BIZONYÍTVÁNY

Termék megnevezése	ANNA-0920 ágykeret ágyráccsal				
Mérete (magasság*szélesség*mélység)	780x975x2075 mm				
Vámtarifa száma	9403500000				
Csomagolása	Papírkarton				
Alapanyag	Tömör északi fenyő				
Szállítás, tárolás	A termék óvatos szállítást és mozgatást igényel!				
Jellemző tulajdonságok	Minőségi fokozatok				
	Mérsékelt	Normál	Közepes	Nagy	Különleges
Stabilitás				X	
Tartósság				X	
Felület	mechanikai ellenállása		X		
	hőállósága		X		
	víz- és vegyszerállósága		X		
	klímaállósága	X			
Minőségi osztály	I.osztály				
Minőségi kategória	Alacsony	Mérsékelt	Általános	Magas	Különleges
			X		
Származási hely	EU				
Minőségi tanúsítvány kiállítója	REITA Hungária Kft. 4405 Nyíregyháza, Tünde utca 11.				
Minőségi tanúsítvány kelte	2010. február 22.				
Teljes körű garancia					

3. ábra Minőségi bizonyítvány

A bútorok minőségét meghatározó árujellemzők:

- alapanyag, gyártástechnológia
- méretek
- stabilitás
- szilárdság
- tartósság
- a felület: mechanikai ellenállása, hőállósága, víz- és vegyszerállósága, klímaállóság
- a felületkezelés minősége
- a kárpitozás minősége
- kivitelezés
- esztétikai jellemzők
- ergonómiai sajátosságok
- igényességi fokozat
- biztonság
- környezetvédelmi szempontok

Bútorhibák, értékcsökkentő tényezők:

Áruátvétel során az alábbi ellenőrzéseket ajánlott elvégezni:

- Ellenőrizni kell a külső és a belső, nem látható felületeket is.
- A garnitúrában érkező, vagy több darabból álló bútoroknál meg kell figyelni, hogy összetartozóak-e az áruk. Pl. a furnérozás színe, vagy a kárpit színe, mintázata, a bútorok díszítési módja egyező legyen.
- A bútor előállításához felhasznált anyagok megfelelnek-e a minőségi bizonyítványban feltüntetettnek.
- A fa alapanyagú bútoroknál vizsgálni kell azt is, hogy a fahibák milyen mértékűek és mennyire látható helyen fordulnak elő.
- Ellenőrizni kell a nyíló szerkezetek működését, az illesztéseket, a vasalások felszerelését.
- A fiókok elhelyezkedését, belső kialakítását, a fiókcsúszó könnyű gurulását, az önbehúzó megfelelő működését.
- A külső felületeken ellenőrizni kell, hogy megfelelő-e a furnérozás, a pácolás, a fedőmázolás, a fényezés minősége. Az üvegezett felületek épségéről is meg kell győződni.
- A hátfal beerősítését és eldolgozását is vizsgálni kell.
- A jó minőségű bútor szélei, élei, legömbölyítései megfelelően eldolgozottak. Ha a széleket élfóliával zárták, akkor annak illeszkedése tökéletes legyen.
- A kárpitozott bútorok esetében felhasznált szövetek hibátlanok legyenek. Nem lehetnek szálkások, szövés hibásak, szennyezettek. A szövet kifeszítésének, varrásainak, díszítéseinek hibátlanok kell lenniük. Ellenőrizni kell a kárpitozott bútorok vázszerkezetének állapotát is.

A bútorok minőségi követelményei

Az átvételre, illetve forgalmazásra kerülő bútorok hibáinak fajtái:

- **felismerhető, azaz nyílt** hibák
- **rejtett** hibák

Áruátvétel során egyes nyílt hibák felismerhetőek, és ezekkel kapcsolatban a kereskedő a gyártó felé reklamációval élhet.

A minőségi áruátvétel a nyílt hibák feltárását szolgálja.

Csak a mennyiségileg és minőségileg egyaránt átvett áru tekinthető ténylegesen átvettnek.

A leggyakrabban előforduló felismerhető hibák:

- a bútor felülete repedezett, hólyagos, hullámos, foltos
- a furnérlapok pontatlanul érintkeznek
- a bútor a sík padlófelületen billeg
- a kihúzott fiók előrebukik, mozgása akadozik
- a fiókszélek nem egyvonalban futnak
- a kulcsok hiányoznak, a zárok nem működnek jól
- a vasalások beillesztése pontatlan
- a fekvőbútor kinyitáskor akadozik, kezelése nehézkes
- a belső felületek szálkásak, nem simák
- a bútorszövet szennyezett, sérült, szövés hibás
- a felhasznált szövetek színben, illetve mintában eltérnek
- az illesztések pontatlanok
- a festett felület élein festékfolyás, a felületen narancsosodás figyelhető meg
- az üvegezett részek sérülései (pl. repedt, vagy törött stb.)

A rejtett hibák használat során jelentkeznek.

A leggyakrabban előforduló rejtett hibák:

- a kárpit anyaga felbolyhosodik, kiszállkásodik
- a párnázat gödrössé válik
- a furnér lepattogzik
- a bútor vetemedik
- a csapolások lazulása

Az áruhibák leggyakoribb okai:

- a hibás alapanyag (pl. az optimálisnál magasabb víztartalmú faanyag, gyenge minőségű töltőanyag, vagy a minőségi hibás bútokárpit) felhasználása
- a technológiai hibák (pl. pontatlan szabás, helytelenül végzett furnérozás, a felületkezelés hibái) okozzák
- a gondatlan csomagolás

- a tárolás és anyagmozgatás helytelen végzése

A kereskedőknek áruátvétel után is biztosítaniuk kell a termék helyes kezelését, és meg kell akadályozniuk az árukárosodások kialakulását, a bútor minőségének csökkenését.

A bútorok minőségével kapcsolatos vásárlói reklamációk oka általában a rossz konstrukció, a gyenge minőségű alapanyagok felhasználása és a gondatlan árukezelés.

MUNKANYAG

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Az "ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET" -ben említett tanulóhoz hasonlóan Ön is vegyen részt a gyakorlati munkahelyén a bútorok áruátvételében! Áruátvétel után töltsse ki az alábbi Megfigyelési lapot! Hasonlítsa össze a saját munkáját az osztálytársa által kitöltött Megfigyelési lappal! Egyeztetés után kérjék meg az oktatójukat, hogy ellenőrizze le a kitöltött lapokat!

MEGFIGYELÉSI LAP: A BÚTORÁRUK ÁTVÉTELE	
Megfigyelési szempontok:	Tapasztalatok:
Milyen helyiségben végezték az áruátvételt?	
Kik voltak jelen az áruátvétel során?	
Milyen technikai eszközöket használtak?	
Milyen dokumentumokat kezeltek áruátvétel során?	
Milyen áruátvételt végeztek? (minőségi, mennyiségi, okmányos, vakátvétel)	
Milyen minőségi jellemzőket vizsgáltak és milyen módszert alkalmaztak vizsgálat során? (mérőeszközzel, szemrevételezéssel)	
Hogyan jártak el a mennyiségi hiány esetén? (Ha ilyen nem fordult elő, akkor érdeklődjön meg, hogy mit kell tenni ilyen esetben!)	
Hogyan jártak el a minőségi kifogás esetén? (Ha ilyen nem fordult elő, akkor érdeklődjön meg, hogy mit kell tenni ilyen esetben!)	
Milyen megfelelőség tanúsításokat tüntettek fel a gyártók a termékek kísérő dokumentumain vagy a csomagolásán?	
Milyen környezetbarát minőség tanúsításokat figyelt meg az áruk kísérő dokumentumain vagy a csomagolásán?	
Az Ön által fontosnak tartott egyéb tapasztalat:	

2. Jellemezze az áruátvétel során átvett áruk csomagolását!

3. Figyelje meg az áruk csomagolásán feltüntetett áruvédelmi jelképeket! Állapítsa meg azok jelentését! Ismertesse azok tartalmát gyakorlati oktatójával!

4. Jellemezze azt a raktárat, amelyben az átvett árukat elhelyezték! Jegyezze le a jellemzését, majd ismertesse azt az osztálytársaival!

5. Soroljon fel olyan árukárosító tényezőket, amelyek a nem megfelelő csomagolás, anyagmozgatás és tárolás során kárt okozhatnak a bútórúruk minőségében! Jegyezze le ezeket, majd hasonlítsa össze az osztálytársa felsorolásával!

6. Gyakorlati munkahelyén válasszon ki egy bútort és tanulmányozza a hozzá tartozó minőségi bizonyítvány tartalmát! Szemrevételezéssel állapítsa meg, hogy a kiválasztott bútor milyen áruhibákkal rendelkezik! Ismertesse a minőségi bizonyítvány tartalmát és a felismert áruhibákat a gyakorlati oktatójával!

7. Keresse meg az interneten a <http://www.bazovsky.hu> honlapot! Kattintson az asztalosműhely linkre, majd olvassa el a bútorok felületkezelési eljárásairól készített tájékoztatót! Milyen árukárosító hatásoktól védik a bútorokat a felületkezelési eljárások? Sorolja fel ezeket!

8. Olvassa el az alábbi használati kezelési útmutatót! Ezt a tájékoztatót a gyártó egy bútoráru jótállási szelvényéhez csatolta. Ismertesse gyakorlati oktatójával és osztálytársaival a tölgyfa és a bútorlappos termékek helyes kezelési módjait!

"Általános tanácsok

- A tölgy északi fenyő színe napfény hatására változik, természetes érésen megy keresztül, ezért a színváltozás nem hiba, hanem egy természetes folyamat.
- Ne tegye ki a terméket közvetlen napfénynek, sugárzó hő (pl. radiátor) közvetlen hatásának, illetve ne tartsa a terméket nagyon száraz, vagy nagyon nedves helyen!
- Erős mechanikai hatásoktól (karcolás, ütés, nagy súly stb.) a bútorok felületét védeni kell, mert olyan sérüléseket okozhatnak, amelyek nem javíthatók!

Tisztítás

- A bútort tiszta, száraz törlőronggyal törölje le! A bútor vízzel, vagy nedves törlőronggyal nem tisztítható!
- A kereskedelemben kapható bútortisztító szereket a rajtuk feltüntetett használati útmutató szerint használja!
- A csiszolóanyagokat (pl. súrolópor) tartalmazó tisztítószer a felületet megsértik, ezért használatuk nem megengedett!"²

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

Milyen hatásoktól kell védeni a tölgyfa és a bútorlappos termékeket? _____

Milyen tisztítószerrel nem tisztíthatóak ezek áruk? _____

9. Keressen a gyakorlati munkahelyén olyan használati kezelési útmutatókat, amelyekben a gyártó a műanyagbútorok, a fémbútorok és a kombinált anyagú bútorok helyes kezelési módjáról tájékoztatják a vásárlókat! Olvassa el ezeket az útmutatókat és tartalmukat ismertesse a gyakorlati oktatójával!

² Forrás: PRIMO jótállási jegy

10. A bútorok esetében a tartósság alapvető elvárás. Olvassa el az alábbi információt!

"A tartósság meghatározó része az alkalmazott élzárás módja. Élzárásnak nevezzük a bútorlap 12–20 mm vastag oldalának elfedését, különböző anyagokkal. Egyszerűbb megoldásoknál ez vékony, öntapadós anyag, ún.: élfólia, igényesebb termékeknél 1–2 mm vastagságú, a termék színével harmonizáló műanyag lap, ún.: ABS.

Az élfólia, ha egy kis nedvességet kap, akkor rövid idő alatt le fog válni a bútorlap éléről, de a mechanikai igénybevételnek sem áll sokáig ellen. és még a gyermek az ujját is elvághatja, vagy megkarcolhatja magát vele."³

Jegyezze fel azokat az árukárosító hatásokat, amelyektől védeni kell az élfóliával lezárt bútorlapokat!

11. Az Európai Bizottság 2009/894/EK Határozata alapján a fabútorok gyártói kérhetik a közösségi ökocímke viselési jogát. Olvassa el a FATÁJ-online szaklapban az ehhez kapcsolódó tájékoztatót a <http://www.fataj.hu> honlapon, a 2010.01.14-én megjelent cikkben! Jegyezze fel a környezetbarát termék legfontosabb jellemzőit!

12. Látogasson el az interneten a <http://www.nfh.hu/> honlapra és a "Jó, ha tudjuk" sorozatból olvassa el a Jó, ha tudjuk a csecsemő- és kisgyermekbútorokról szóló tájékoztatót! Jegyezze meg a biztonságos áru jellemzőit!

13. Az egyik internetes honlap tájékoztatójában a konyhabútorok minőségi követelményeiről olvashatunk. Olvassa el a jól összeállított tájékoztató egy részletét! A szövegből kiemeltük a fontosabb minőségi jellemzőket! Soroljon fel olyan árujellemzőket, amelyekről még Ön értékesítés során tájékoztatná a vásárlót!

"Az első, egyik legfontosabb a **bútor (korpusz) vázrendszere**. Ma már alapvető követelmény, hogy az elemek 1–2 tizedmilliméteres pontossággal illeszkedjenek. Illesztett csapokkal legyenek egymáshoz rögzítve, biztosítva legyen a függesztett elemek bármilyen irányú állíthatósága. Az alsó elemeknél szükséges a **lábazat állíthatósága** (kamarláb), az egybefüggő takarólábazat por- és vízzárása.

³ Forrás: Hogyan válasszunk gyermekbútort? <http://www.hogyanvalasszunk.hu>

A bútorok minőségi követelményei

Fontos része a bútoroknak az **ajtó kivető pánt minősége**. Sok kellemetlenséget okoz, ha néhány hónap használat után lóg az ajtó és soha többet nem lehet beállítani. Ennek elkerülése érdekében, csak jó minőségű konyhabútort vásároljon.

A konyhabútor következő kritikus pontja a **munkalap**. Komoly gyártók ma már 4 cm vastagságú munkalapot használnak. Figyeljen, hogy a felületi kemény réteg alatti laminált lap egybefüggő ragasztási vastagsága minimum 5 milliméter legyen. Óvakodjon az olcsó megoldásoktól!

Most, hogy a teljesség igénye nélkül túl vagyunk a bútor vázrendszerén, válasszon ki egy **megfelelő színű, marásmintájú, minőségű frontot** (ajtók). A forgalomban lévő fóliás frontok nagy többsége túlzottan sérülékeny, 70–80 foknál leolvadhat (pl. sütő melletti elemek).

A festett felületű konyha kiválasztása még a fóliásnál is nagyobb körültekintést igényel. Legkedveltebbek a magas fényű frontok, melyeknél alapvető követelmény, hogy UV stabil festékekkel készüljön, mert csak így biztosítható a fény- illetve színtartósság. Ne legyen a festésen narancsosodás, az éleken festékfolyás és a felület oldalról nézve is tükörsima kell, hogy legyen. ... legmagasabb árkategóriájú konyhák fa, illetve MDF furnérozott frontúak."⁴

A konyhabútorok minőségét meghatározó egyéb árujellemzők: _____

14. A kültéri bútorok nagyobb igénybevételeknek vannak kitéve, mint a belső térben használatos árúk. Előállításuk során nagyon sokféle anyagot használnak fel. Keresse meg az interneten a <http://www.madera.hu> honlapot és a kültéri bútorok linkre kattintva olvassa el a termékek jellemzését! Ismerje meg a különböző alapanyagú bútorok helyes kezelési módjait! Készítsen jegyzeteket az alábbi szempontok szerint!

A kültéri bútorok anyagai: _____

A kültéri bútorok minőségi jellemzői: _____

A kültéri bútorok fajtái rendeltetésüktől függően: _____

⁴ Forrás: <http://www.artkonyha.hu/konyha-szolgalattas.htm>

15. A különböző munkahelyeken magas szintű felhasználói igényeket kell kielégíteni, optimális térkihasználást kell biztosítani, figyelembe kell venni a funkcionalitást, az ergonómiai követelményeket is. Olvassa el és jegyezze meg az alábbi minőségi jellemzőket! Ha úgy gondolja, hogy valamely lényeges minőségi jellemző nem szerepel a felsorolásban, akkor írja fel a kiegészítését!

"Az irodabútor minősége 3 tényezőről múlik:

- a bútorlap minősége
- az élzáró minősége
- az összeszerelés minősége

.....Az irodabútorokat használhatóság szempontjából is tervezni kell. A színösszhang is fontos, a funkcionalitás is⁵...."

Egyéb minőségi jellemzők: _____

15. Tanulmányozza át az alábbi dokumentumot! Figyelje meg azt, hogy a rendeltetészerű használatra való alkalmasság biztosítása érdekében milyen méretek figyelembevétele javasolt!

Könyv- és iratszekrények:

A könyvszekrények hasznos belméreteinek meghatározásakor a táblázatban előírt méretpárokat kell előnyben részesíteni.

Polcmélység (mm)	Könyvalak (álló)	Polctávolság (mm)
120	A6	160
160	A5	220
220	A4	310
130	B6	180
260	B5	180
260	B4	360

Az iratrendezők és iratgyűjtők tárolására szolgáló szekrények polcmélysége legalább 285 mm, polctávolsága legalább 325 mm (külön igény esetén – az „EUROPA” irattartó dossziénak megfelelően – 330x410 mm) legyen.

⁵ Forrás: <http://www.irodabutorok.net/>

A papírok, nyomtatványok és levélborítékok fektetett tárolására szolgáló polcok, fiókok vagy rekeszek hasznos belméreteinek meghatározásakor a táblázatban előírt méretpárokat kell előnyben részesíteni. A polcok, fiókok, rekeszek mérete bármelyik, a táblázatban előírt méret egész számú többszörösével is kialakítható.

Papíralak	A tárolótér	
	mélysége (mm)	hossza (mm)
A6	130	170
A5	170	230
A4	230	320
A3	320	440

17. Olvassa el a forgó irodaszékek általános minőségi követelményeit! Állapítsa meg, hogy mitől függ az, hogy valamely termék megfelel-e ezeknek a követelményeknek?

- magasságállítás;
- támla merev vagy önbeálló és magasságban állítható;
- legalább ötágú görgős vagy csúszótalpas lábazat;
- kárpitos bevonat a székekkel egyezően;
- kárpitozás nélküli ülés és támla megengedett.

A minőséget meghatározó tényező: _____

17. Olvassa el a magas igényességi fokozatú árura vonatkozó követelményeket! Beszélje meg a gyakorlati oktatójával, hogy a bolti választék kialakításánál milyen szempontokat vesznek figyelembe? Jegyezze le ezeket a szempontokat!

- az állványszerkezet és kar (a telekárpitozott kivételével) csak fém vagy természetes fa lehet;
- a fém és fa alkatrészek felületkezelése a bútor magas igényességi fokozatához illő (pl. fém esetén krómozott, polírozott vagy eloxált) legyen;
- a forgórészek ötágú lábcsillaga megfelelően felületkezelt fémből vagy természetes fával burkolva készüljön;
- a lábazati, kar és támla alkatrészek – a görgőket és működtető szerelvények fogantyúit kivéve – műanyagból nem készülhetnek;
- a kárpitos bevonó anyag valódi bőr vagy nagy értékű szövet legyen;
- a termékeket magas színvonalú esztétikai minőség jellemezze.

A bolti választék kialakításának szempontjai: _____

18. Egy vásárló panasszal fordult ahhoz a kereskedőhöz, akitől 8 hónappal korábban vásárolt egy bőr ülőgarnitúrát. Elmondása alapján a bőrbevonat az igénybevételnek kitett helyeken felrepedezett. A vásárló a termék azonnali cseréjét kérte a kereskedőtől. Ön hogyan rendezné ezt a panaszos ügyet? Jegyezze le az eljárás menetét, majd beszélje meg az ügyet a szakoktatójával! Ismertesse az ügy lehetséges rendezési módjait osztálytársaival is! Érdeklődjön meg a gyakorlati munkahelyén, hogy gyakoriak-e a bútorok minőségével kapcsolatos vásárlói panaszok? Mi ennek az oka?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Az alábbi felsorolásban a bútorok minőségével kapcsolatos állításokat olvashat. Húzza alá azokat az állításokat, amelyek igazak!

- A bútorok minőségi követelményei közé tartozik a biztonság.
- Nincs összefüggés a felhasznált anyagok minősége és a késztermék minősége között.
- A lapra-szerelt bútor a szűk lépcsőházban is könnyebben mozgatható, mint a készre szerelt termék.
- Csak a jótállással forgalmazott árukhoz kell minőségi bizonyítványt csatolni.
- Áruátvétel során csak mennyiségi áruátvételt kell végezni.
- A bútorok minősítése során kötelező a szabványok alkalmazása.
- A bútorok minőségének megítélése csak szemrevételezéssel történik.

2. feladat

Olvassa el a közepes minőségű és a gyenge minőségű kárpitozott bútorra vonatkozó jellemzéseket! A jellemzésben nem adjuk meg, hogy a szerző melyik esetben tartja gyengébb minőségűnek, illetve közepes minőségűnek az árut. Írja be Ön a vonalra a minőségi szintet!

1. "A váz alapanyaga fenyő, illetve farostlemez, amelyre szivacs és gyengébb bútorszövet kerül. Tipikus hibák ebben a kategóriában:

- a varrások egy idő múlva elengedhetnek
- a szövet kopásra, nyúlásra, fakulásra hajlamos
- a szivacs gödrösödik, összelapul
- idővel nehéz kihúzni az ágymechanikát, elakad
- mindennapos alvásra a szivacs minősége miatt nem alkalmas"

Ez a minőségi szint: _____

2. "A váz anyaga jó minőségű fenyő, helyenként keményfa, ragasztással és merevítésekkel megerősítve. A felhasznált szivacs minősége sokkal jobb, erősebb tartású, rugalmassága hosszú időn keresztül megmarad. Itt már beépítésre kerülhet a bonellrugós ülőfelület is! A felhasznált szövetek sűrűbb szövésűek, magasabb kopásállósággal rendelkeznek és divatosabb színekben kaphatóak.

Tipikus hibák ebben a kategóriában:

- - a vázszerkezet esetleg megrepedhet
- - a szövet az igénybevett helyeken megkophat
- - nem megfelelő összeszerelés miatt felületi egyenetlenségek lehetnek
- - mindennapos alvásra készített típusoknál a vendégágy szivacsos, kemény, kényelmetlen"⁶

Ez a minőségi szint: _____

3. feladat

Áruátvétel során a gyártó által egy szekrényhez csatolt minőségi bizonyítványban rögzített adatokat és a termék tényleges minőségét ellenőrzik egy kereskedelmi egységben. A minőségi bizonyítvány alapján magas igényességi fokozatú a termék! Húzza alá a felsorolásból azokat az állításokat, amelyek erre a termékre nem lehetnek igazak!

- a frontfelületek furnérozottak vagy tömörfából készültek;
- a frontfelületek élfóliával zártak;
- a homlokzati külső szerelvények és a díszítések műanyagból készültek;
- az ajtók és fiókok biztonsági zárral felszereltek;
- a szekrény hátoldali borítása beszakadt;
- a terméket magas színvonalú esztétikai minőség jellemezze.

4 feladat

Nevezze meg azt a bútortípust, amelynek minőségi követelményeivel kapcsolatban az alábbiakat olvashatja!

Az általános igényességi fokozatú termék elvárható többlétszolgáltatásai:

- munkafelületeken élfólia nem alkalmazható, csak vastag (1-3) mm élzárás;
- szintezhetőség;
- magasságállíthatóság;
- kapcsolhatóság;
- elektromos vezeték elhelyezhetősége (kábelcsatorna);
- fedeles kábelkivezető nyílás;
- saroklekerekítés, íves sarokkialakítás;

⁶ <http://kanapetrend.hu/?modul=oldal&tartalom=434053>

A bútorok minőségi követelményei

- kapcsolt asztalok kihasználtságának fokozása;
- élkerekítés, íves él.

Ez a termék: _____

5. feladat

Egy bútoráru minőségi bizonyítványának részletét láthatja az alábbi táblázatban. Írja be a táblázat megfelelő rovataiba a termék alábbi minőségi jellemzőit!

- Stabilitás
- A kárpitozás rugalmassága
- Tartósság
- Felület
- Igényességi fokozat (minőségi kategória)

Jellemző tulajdonságok		Minőségi fokozatok				
		Mérsékelt	Normál	Közepes	Nagy	Különleges
.....					X	
.....					X	
.....	Mechanikai ellenállása				X	
	hőállósága		X			
	Víz-és vegyszerállósága	X				
	klímaállósága		X			
.....		Alacsony	Mérsékelt	Általános	Magas	Különleges
.....					X	
.....		Kemény	Rugalmas	Puha	Lágy	
.....			X			

6. feladat

Az alábbi értékcsökkentő tulajdonságok közül húzza alá a rejtett hibákat!

- a bútor vetemedik
- a bútor a sík padlófelületen billeg
- a furnér lepattogzik
- a kihúzott fiók előrebukik, mozgása akadozik
- a fiókszélek nem egyvonalban futnak

- a párnázat gödrössé válik
- a kárpit anyaga felbolyhosodik, kiszálkásodik
- a kulcsok hiányoznak, a zárok nem működnek jól
- a vasalások beillesztése pontatlan
- a fekvőbútor kinyitáskor akadozik, kezelése nehézkes
- a belső felületek szálkásak, nem simák

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- A bútorok minőségi követelményei közé tartozik a biztonság.
- Nincs összefüggés a felhasznált anyagok minősége és a késztermék minősége között.
- A lapra-szerelt bútor a szűk lépcsőházban is könnyebben mozgatható, mint a készre szerelt termék.
- Csak a jótállással forgalmazott árukhoz kell minőségi bizonyítványt csatolni.
- Áruátvétel során csak mennyiségi áruátvételt kell végezni.
- A bútorok minősítése során kötelező a szabványok alkalmazása.
- A bútorok minőségének megítélése csak szemrevételezéssel történik.

2. feladat

1. gyenge minőségű kárpitozott bútor
2. közepes minőségű kárpitozott bútor

3. feladat

- a frontfelületek furnérozottak vagy tömörfából készültek;
- a frontfelületek élfóliával zártak;
- a homlokzati külső szerelvények és a díszítések műanyagból készültek;
- az ajtók és fiókok biztonsági zárral felszereltek;
- a szekrény hátoldali borítása beszakadt;
- a terméket magas színvonalú esztétikai minőség jellemezze.

4. feladat

- Ez a termék: asztal

5. feladat

Jellemző tulajdonságok		Minőségi fokozatok				
		Mérsékelt	Normál	Közepes	Nagy	Különleges
Stabilitás					X	
Tartósság					X	
Felület	Mechanikai ellenállása				X	
	hőállósága		X			

	Víz-és vegyszerállósága	X				
	klímaállósága		X			
Igényességi fokozat (minőségi kategória)	Alacsony	Mérsékelt	Általános	Magas	Különleges	
				X		
A kárpitozás rugalmassága	Kemény	Rugalmas	Puha	Lágy		
		X				

6. feladat

- a bútor vetemedik
- a bútor a sík padlófelületen billeg
- a furnér lepattogzik
- a kihúzott fiók előrebukik, mozgása akadozik
- a fiókszélek nem egyvonalban futnak
- a párnázat gödrössé válik
- a kárpit anyaga felbolyhosodik, kiszálkásodik
- a kulcsok hiányoznak, a zárok nem működnek jól
- a vasalások beillesztése pontatlan
- a fekvőbútor kinyitáskor akadozik, kezelése nehézkes
- a belső felületek szálkásak, nem simák

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Illyevölgyi János: Áruismeret III. Lakberendezési áruismeret Kereskedelmi szakközépiskolák számára, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó 1981

Dr. Várady Tamásné: Áruismeret 2. A Dolgozók Kereskedelmi Szakközépiskolája számára, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó 1991

Szűcs Gábor: Bútorok és lakástextíliák áruismerete és eladási gyakorlata, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet 2008

Vadászi Erzsébet: A bútor története, Műszaki könyvkiadó 1987

Kaesz Gyula – Oláh György: Bútoráruismeret A kereskedelmi tanulóiskolák számára, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó 1963

1/2004. (MK 108.) MeHVM tájékoztató az országosan kiemelt termékekre vonatkozó állami normatívákról

http://tgyi.fmk.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/fmk/tgyi/Antropometria_embermodell2.pdf

http://www.nfh.hu/data/cms7322/leporello_csecsemobutor.pdf Jó, ha tudjuk a csecsemő- és kisgyermekbútorokról

<http://eur-lex.europa.eu>

<http://www.hogyanvalasszunk.hu>

<http://www.artkonyha.hu/konyha-szolgalatas.htm>

<http://www.bazovsky.hu>

<http://www.ezermester.hu/articles/article.php?getarticle=323>

AJÁNLOTT IRODALOM

Szűcs Gábor: Bútorok és lakástextíliák áruismerete és eladási gyakorlata, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet 2008

<http://www.hogyanvalasszunk.hu>

<http://www.artkonyha.hu/konyha-szolgalatas.htm>

<http://www.bazovsky.hu>

<http://www.ezermester.hu>

MUNKANYAG

A(z) 0006–06 modul 002–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
8 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató